



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Eri lähtökohdista kohti yhteistä hyvää

Kartoitus SPR:n ystävälitystoiminnan nykytilanteesta

Tuulia Hietamäki

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön ko (210 op)

12 / 2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Tuulia Hietämäki	Sivumäärä 58 ja 2 liitesivua
Työn nimi Eri lähtökohdista kohti yhteistä hyvää, Kartoitus SPR:n ystävälitystoiminnan nykytilanteesta	
Ohjaava opettaja Reijo Viitanen	
Työn tilaaja ja työelämäohjaaja Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri, Sosiaalitoiminnan suunnittelija Seija Salminen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Suomen Punaisen Ristin ystävätoimintaan kuuluvan välitystoiminnan nykytilannetta, sekä kerätä tietoa ystävälitysten tarpeista, toiveista ja suurimmista kehittämiskohteista. Aihe on yhteiskunnallisesti hyvin merkittävä, sillä ystävätoiminnan tarkoituksena on lievittää yksinäisyyttä, joka on monia ihmisiä koskettava ongelma yhteiskunnassamme. Opinnäytetyön on tilannut Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri.</p> <p>Ystävälityksen tehtävänä on välittää koulutettuja vapaaehtoisia ystäviä yksinäisille ihmisille ja siten luoda heille sosiaalisia kontakteja ja lievittää heidän yksinäisyyttä ja eriytyneisyyttä. Ystävälitykset voivat olla hyvin erilaisia, johtuen esimerkiksi siitä toimiiko välitys isossa kaupungissa vai pienessä kunnassa, tai työskenteleekö ystävälittäjänä vapaaehtoinen vai palkattu työntekijä. Opinnäytetyössä lähestyn aiheita ystävälitysten eroavaisuuksien kautta, sekä myös vapaaehtoistoiminnan johtamisen ja motivoinnin kautta.</p> <p>Keräsin aineistoa opinnäytetyöhön haastattelemalla ystävälittäjiä yhdeksästä (9) ystävälityksestä, laadullisen tutkimusotteen menetelmin. Suurin osa haastatteluista keskittyi Helsingin ja Uudenmaan piirin alueelle, mutta hain näkökulmaa myös kahdesta muusta piiristä. Ajatuksena oli hakea tietoa monista erilaisista ystävälityksistä, jotta tutkimusaineistosta tulisi mahdollisimman kattava. Haastattelujen lisäksi käytin tutkimusaineistona Helsingin ja Uudenmaan piirin ystävälityskierroksen yhteenvetoja ja swot-taulukkoja.</p> <p>Opinnäytetyö tuo esiin kehittämiskohteita ystävälitystoiminnassa, mutta tukee myös Pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan tukipiste 2009–2011 -projektin saavutuksia. Projekti keskittyi ystävätoiminnan kehittämiseen erilaisten näkökulmien kautta. Projektille on myös jatkoa Ystävätoiminnan tukipiste 2012–2014 -projektin myötä. Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri panostaa ystävätoiminnan kehittämiseen ja opinnäytetyöni on osanaan auttamassa tässä kehittämistyössä. Opinnäytetyötä on myös mahdollista hyödyntää ystävälitystoiminnan valtakunnalliseen kehittämiseen.</p>	
Asiasanat ystävätoiminta, vapaaehtoistyö, kolmas sektori, yksinäisyys, sosiaaliset suhteet, motivointi, johtaminen	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Civic Activities and Youth Work

ABSTRACT

Author Tuulia Hietamäki	Number of Pages 58 and 2 attachment pages
Title From different starting points towards the common good, Survey of the current status of the intermediation service of the visiting services of the Finnish Red Cross	
Supervisor Reijo Viitanen	
Subscriber and Mentor The Finnish Red Cross, district of Helsinki and Uusimaa, Social activity designer Seija Salminen	
<p>Abstract</p> <p>Aim of this thesis work was to survey the current status of the intermediation service of the visiting services of the Finnish Red Cross. Moreover the aim was to gather information on the overall need of the visiting service, and the greatest hopes and needs for development concerning it. The subject is significant societal, as the aim of the Red Cross visiting services is to alleviate loneliness, which is a great problem in the society. The thesis was subscribed by the Finnish Red Cross, district of Helsinki and Uusimaa.</p> <p>The aim of the intermediation service of the visiting services is to provide lonely people with voluntary, trained friends, thus providing them social contacts and alleviating their loneliness and seclusion. Intermediations may be very different, for example due to the physical location of the service. In this thesis I approach the subject through the differences among intermediation service offices, as well as the leadership and motivation of the voluntary work.</p> <p>The material was gathered by interviewing the intermediators of nine intermediation services, using the qualitative methods. Most of the interviews centered in the district of Helsinki and Uusimaa, but for perspective samples from two other districts were also included. The aim was to gather information on several kinds of intermediation services, in order to ensure the comprehensiveness of the material. Material gathered by the intermediation tour of Helsinki and Uusimaa districts was also used.</p> <p>The thesis sheds light on development objectives in the intermediation service, but also contributes to the project of Support center for visiting service 2009-2011, which focus is the development of the visiting services through different perspectives. The project continues in the project of Support center for visiting service 2012-2014. The Finnish Red Cross' Helsinki and Uusimaa district invests in the development of the visiting services, my thesis being a part of this. This thesis is open for utilisation.</p>	
Keywords voluntary work, third sector, loneliness, social relations, motivating, leadership	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2.2 Vapaaehtoistoiminnan motivaatio	8
2.3 Vapaaehtoistoiminnan johtaminen ja organisointi	11
3 SUOMEN PUNAINEN RISTI JA YSTÄVÄTOIMINTA	13
3.2 Ystävätoiminta	15
3.4 Ystävätoiminnan tarve	19
4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS	21
4.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu	21
4.3 Aineiston analysointi	23
4.4 Tutkimuksen eettisyys	23
5 YSTÄVÄVÄLITYSTOIMINNAN NYKYTILANNE	24
5.1 Ystävävälityksien esittelyt	25
5.2 Välitysten koko & välittäjien määrä	30
5.3 Työntekijä & Vapaaehtoinen	33
5.4 Ystävätoiminnan suuntaviivat	34
5.5 Haastavat asiakkaat	36
5.6 Uusien vapaaehtoisten tarve & rekrytointi	37
5.7 Ystävätoiminnan motivoivuus ja palkitsevuus	39
5.8 Palautteen tärkeys	40
5.9 Ystävätoiminnan peruskurssi	41
5.10 Muita esille nousseita asioita	43
5.11 Piirin ja osaston tuki	46
5.12 Johtaminen ja organisointi ystävävälitystoiminnassa	49
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	50
6.1 Ystävävälitysten suurimmat haasteet ja kehittämiskohteet	51
6.2 Opinnäytetyön hyödynnettävyys	55
LÄHTEET	56
LIITTEET	59

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee Suomen Punaisen Ristin ystävätoimintaan kuuluvaa ystävävälitystoimintaa. Ystävätoiminta kokonaisuudessaan on hyvin tärkeä Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan muoto. Toiminnan ajatuksena on yksinäisten ihmisten yksinäisyyden tunteen ja eristyneisyyden lievittäminen. Ystävätoiminnan ystävät ovat koulutettuja vapaaehtoisia, jotka tavallisen ihmisen taidoin antavat aikaansa ja tukea yksinäisille henkilöille. Ystävävälityksen tehtäviin kuuluu näiden vapaaehtoisten ystävien ja ystävää kaipaavien ihmisten yhdistäminen sekä toiminnan koordinointi.

Hyvinvointisosiologian professori Juho Saari (2010) nostaa yksinäisyyden erääksi 2010-luvun suurimmaksi yhteiskunnalliseksi kysymykseksi ja haasteeksi. Yksinäisyys on suuri ongelma ja sen eteen on syytä toimia. Ystävätoiminnan avulla halutaan luoda yksinäiselle ihmiselle sosiaalisia suhteita ja parantaa heidän hyvinvointiaan. Punaisen Ristin ystävätoiminta antaa julkisia palveluja täydentävänä toimijana erittäin tärkeän ja suuren panoksen yksinäisyyden lievittämiseksi yhteiskunnassamme.

Opinnäytetyöni tilaajana on Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri. Tilaajalla oli selkeät toiveet opinnäytetyötä ajatellen ja työni eteni sen mukaan. Tarkoituksena oli ystävävälitysten nykytilanteen kartoittaminen sekä tiedon kerääminen toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyössäni nostan esiin välitysten tämän hetkiset suurimmat haasteet sekä tarpeet ja toiveet välitystoiminnassa. Ystävävälitykset ovat eri alueilla hyvin erilaisia ja tuon asioita esiin näiden eroavuuksien kautta. Lisäksi tuon opinnäytetyöhön näkökulmaa vapaaehtoistoiminnan johtamisen sekä motivoinnin kautta, jotka mielestäni oleellisesti liittyvät vapaaehtoisten kanssa toimimiseen.

Päädyin tekemään opinnäytetyöni Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirille, kun huomasin heidän hakevan harjoittelijoita ystävätoimintaan ja otin yhteyttä mahdollisena opinnäytetyön tekijänä. Olin aiemmin kuullut ystävätoiminnasta ja itse asiassa aikonut lähteä kurssilekin, mutta se ei sitten siihen elämäntilanteeseen sopinutkaan. Lähdin nyt sitten perehtymään ystävätoimintaan opinnäytetyön kautta.

2 VAPAAEHTOISTOIMINTA

Vapaaehtoistoiminnasta on vuosien varrella käytetty monia erilaisia nimityksiä, kuten esimerkiksi talkootyö, vapaa huoltotyö ja hyväntekeväisyys. Nykyään suurimmassa käytössä ovat vapaaehtoisuus, vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö. (Nylung & Yeung 2005, 14.) Monien nimityksien lisäksi vapaaehtoistoimintaan kuuluu myös monia erilaisia toimintamuotoja (Yeung 2007, 153).

Vapaaehtoinen voi esimerkiksi toimia lipaskerääjänä jonkun asian hyväksi, valmentaa lapsia urheiluseurassa tai toimia tukihenkilönä nuorelle tai vanhukselle. Vapaaehtoistoiminnan kenttä on hyvin moninainen ja vapaaehtoisten on mahdollista löytää paljon erilaisia auttamisen keinoja. Suomen Punaisella Ristilläkin on useita auttämismahdollisuuksia, joita avaan myöhemmin lisää. Tässä opinnäytetyössä keskityn Punaisen Ristin ystävätoimintaan, joka on niin sanottua tukihenkilötoimintaa. Nylundin ja Yeungin mukaan vapaaehtoisuudessa kohtaavat yksilöiden perinteiset yhteistoiminnan tavat ja kaipuu, antamisen ja auttamisen ilo sekä osallisuus yhteiseen. Vapaaehtoistyötä tehdessä vapaaehtoinen kokee tekevänsä jotain tärkeää ja tuntee itsensä merkitykselliseksi. (Nylung & Yeung 2005, 13.)

Vapaaehtoistoiminta voidaan määritellä vapaasta tahdosta tehdyksi yleishyödylliseksi toiminnaksi, joka on palkatonta, sekä jonkin tahon organisoimaa (mt., 15). Vapaaehtoistyössä yksilöt pääsevät käyttämään omia henkilökohtaisia tietoja ja taitoja toisten sekä itsensä huolehtimisessa ja hyvinvoinnin parantamisessa. Aaro Harju kirjoittaa Yhteisellä asialla - Kansalaistoiminta ja sen haasteet -kirjassaan vapaaehtoistoiminnan asiantuntija Sini Lehtisen todenneen, että vapaaehtoistoiminnassa toimitaan tavallisen ihmisen taidoin ja sen pitää riittää. Harju painottaa jokaisen ihmisen olevan tärkeä ja arvokas, sekä jokaisen vähäisemmänkin panoksen olevan tärkeä osa toimintaa. (Harju 2003, 41.) Vapaaehtoistoiminnassa pidetään tärkeänä sitä, että vapaaehtoinen pystyy omien resurssiensa mukaan antamaan sen oman tärkeän panoksen toimintaan.

Vapaaehtoistoiminta on toisten auttamista ja sillä on suuri merkitys ihmisen hyvinvoinnille, sekä laajemmin ajateltuna myös yhteiskunnalle. Nylundin ja Yeungin mu-

kaan vapaaehtoistoiminta tarjoaa pystähtymis- ja levähdyspaikan ihmisille heidän erilaisissa elämäntilanteissaan. (Nylund & Yeung 2005, 15.) Vapaaehtoistoiminta voi tuoda vapaaehtoisen elämään uudenlaista sisältöä ja mielekkyyttä (Auttaminen iloa: Palvelevan vapaaehtoistoiminnan opas 2010, 33). Sen kautta voi myös oppia uusia asioita ja saada uudenlaista voimaa omaan jaksamiseen (Ystävän tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ysätötoimijoille pääkaupunkiseudulla, 3).

Seuraavat elementit kuuluvat vapaaehtoistoiminnan ominaispiirteisiin: joustavuus, omaehtoisuus, sekä valinnanvapaus. Niitä voidaan pitää vapaaehtoistoiminnan vahvuuksina, mutta myös heikkouksina. (Yeung 2007, 153.) Vapaaehtoisuus on lähtöisin henkilön omasta halusta. Vapaaehtoisella on oikeus valita, mihin hän haluaa sitoutua ja kuinka paljon haluaa käyttää siihen aikaa. Oikeanlaisen tehtävän löytyessä ja vapaaehtoisen sitoutuessa, toiminnalla on suuret mahdollisuudet. Sillä vaikka toiminta on vapaaehtoista, se usein myös edellyttää sitoutumista ja pitkäjänteisyyttä. Vapaaehtoisuus voi olla suuri vahvuus, mutta tulee muistaa, että asioissa on toinenkin puoli. Vapaaehtoisella on myös mahdollisuus kieltäytyä toiminnasta tai lopettaa, ellei hän halua sitä tehdä. (Auttaminen iloa: Palvelevan vapaaehtoistoiminnan opas 2010, 16–17.)

Lari Karreisen, Maria Halosen ja Meri Tennilän toimittamassa kirjassa 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan sanotaan Suomen olevan vapaaehtoistoiminnan luvattu maa. Kirjan mukaan useampi kuin joka kolmas suomalaisista on toiminut vapaaehtoisena jossain järjestössä, liikkeessä tai puolueessa. Lisäksi siinä kerrotaan Suomessa olevan vielä suurempi määrä niitä henkilöitä, jotka eivät ole olleet mukana vapaaehtoistoiminnassa, mutta osallistuisivat pyydettyäessä. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 5.) Vapaaehtoisia olisi siis mahdollisesti vielä enemmänkin, mutta kaikki eivät vain ole löytäneet toiminnan pariin.

Aaro Harjun mukaan kuitenkin tulevaisuudessa elämme niukkuuden aikaa vapaaehtoispanoksen osalta. Vapaaehtoisten panosta tulee siis käyttää huolella ja harkitusti. Tämän vuoksi myös vapaaehtoistoiminnan johtaminen tulee olemaan suuressa arvossa, sillä vapaaehtoistoiminnalle tulee tulevaisuudessa olemaan yhä enemmän ja enemmän tarvetta. (Harju 2010, 162.) Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveyspalvelut eivät enää tule riittämään kaikkeen tarpeeseen, (Nylund & Yeung 2005, 14) joten on

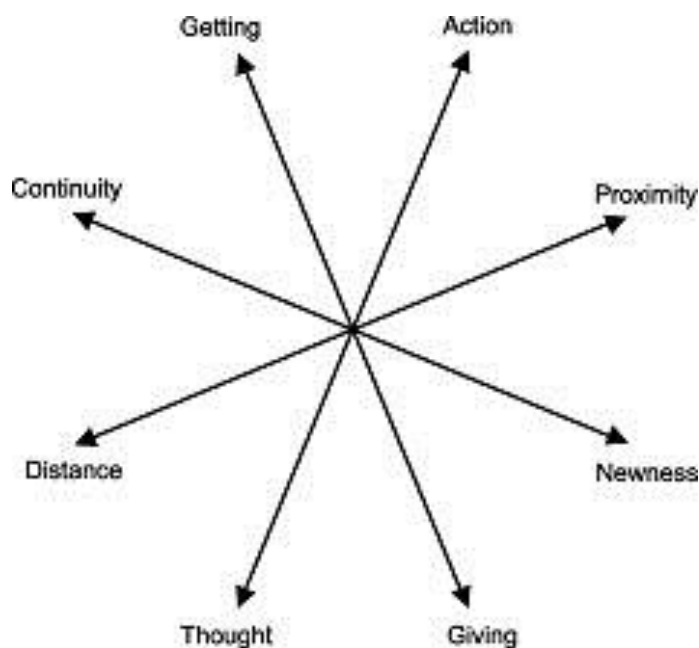
siis entistä tärkeämpää, että vapaaehtoistoimijat ovat tukemassa ja täydentämässä yhteiskunnan julkisia palveluja.

2.2 Vapaaehtoistoiminnan motivaatio

Anne Birgitta Yeungin mukaan vapaaehtoistoiminnan tulevaisuutta ajatellen ydinkysymyksenä on toimintaan sitoutuminen. Mikä saa ihmiset mukaan vapaaehtoistyöhön? Mikä saa heidät sitoutumaan? (Yeung 2007, 153.) Mikä siis saa ihmiset motivoitumaan niin, että he sitoutuvat vapaaehtoistoimintaan? Ihmisellä täytyy olla jokin syy, miksi lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Yeungin mukaan juuri motivaatio muodostaa vapaaehtoistoiminnan kivijalan (Yeung 2005b, 83).

Motivoitumiseen voi olla monia erilaisia syitä. Aaro Harjun mukaan yksi keskeisistä motivoinnin lähteistä kansalaistoimintaan on ihmisen kiinnostus johonkin asiaan. Yleisestikin ihminen lähtee mielellään mukaan sellaiseen toimintaan, mikä on hänelle mielekästä. Erityisesti vapaaehtoistoimintaa ajatellen toinen tärkeä motivaation lähde on auttamisen halu. Vapaaehtoistoiminnassa mukana oleva henkilö usein haluaa auttaa ja tehdä hyvää jonkun asian hyväksi, kuten vanhusten piristäminen tai lasten harrastetoiminnan valmentaminen ja tukeminen. Monia motivoi toimimaan myös uuden oppiminen, vaikuttamisen mahdollisuus, sekä uusiin ihmisiin tutustuminen. Lisäksi kansalaistoiminta ja vapaaehtoistoiminta tuovat hyvää vastapainoa työlle. Harjun mukaan ihminen voi kansalaistoiminnan kautta luoda elämälleen mieltä ja merkitystä, asettaa päämääriä ja saavuttaa niitä, minkä myötä elämästä tulee entistä rikkaampaa. Harju kirjoittaa kansalaistoiminnan ja tässä tapauksessa vapaaehtoistoiminnan voiman piilevän siinä, kun se lähtee kansalaisten omasta halusta ja tarpeesta toimia oman ja läheisten elämänlaadun turvaamiseksi ja parantamiseksi. (Harju 2003, 40–41.)

Anne Birgitta Yeung on tutkinut motivaatiota vapaaehtoistoiminnassa. Yeung pyrki ymmärtämään vapaaehtoisten motivaatiota ja sitoutumista toimintaan kehittämänsä vapaaehtoisuuden motivaation timanttimallin avulla. (Yeung 2007.) Seuraavana kuvio mallista:



Kuvio 1. Timanttimalli.

Timanttimalli koostuu neljästä motivaation ulottuvuudesta, jotka ovat: saaminen – antaminen, jatkuvuus – uuden etsintä, etäisyys – läheisyys ja pohdinta – toiminta. Kuviota katsoessa, oikealle osoittavat motivaation ääripäät kuvaavat vapaaehtoistoimijuuden ulospäin suuntautuneisuutta ja vasemmalle osoittavat taas ovat suuntautuneet vapaaehtoistoimijaa itseään kohti. Toisessa ääripäässä on siis enemmän sosiaalista tarvetta, uusia asioita ja antamisen iloa, ja toisessa taas enemmän pohdiskelua, tuttuja asioita ja itselleen saamista. Timanttimalli on hyvin informatiivinen kuvio ja se kattaa monet ihmisiä motivoivat tekijät. Yeung on saanut sisällytettyä timanttimallin ulottuvuuksien sisään 47 vapaaehtoisuuden motivaation kattoteemaa, jotka sisältävät 767 motivaation elementtiä. (Yeung 2005a, 107–108)

Ensimmäinen timanttimallin ulottuvuus oli saaminen ja antaminen. Ajatellen edellä mainittuja motivaation elementtejä, tämä ulottuvuus kattoi niistä kolmanneksen. Saamisen ääripäähän sisältyi motivaatioteemoista itsensä toteuttaminen, henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistäminen, palkitsevat toimintamuodot, työkokemus, ajankäytön ryhdistyminen sekä emotionaaliset palkinnot, kuten onnistumisen kokemukset. Toisessa eli antamisen ääripäässä painottui auttamisen halu. Vapaaehtoisia voi motivoida esimerkiksi erityistarpeissa auttaminen, kuten syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tai vahnusten auttaminen. Lisäksi vapaaehtoisten omat henkilökohtaiset

elämäkokemukset voivat motivoida, kuten se, että henkilö on itse joskus saanut apua ja nyt haluaa jakaa sitä hyvää myös toisille. Nämä motivaatioulottuvuuden ääripäät ovat vuorovaikutuksessa keskenään, joten teemat eivät sijoitu vain ääripäihin, vaan myös keskivaiheeseen tai ihan mihin tahansa kohtaa janaa. Eräs suosittu motivaatioteema tässä saamisen ja antamisen ulottuvuudessa oli antamisen kautta saaminen. (Yeung 2005a, 109–111.) Ajatellen Punaisen Ristin ystävätoimintaa, missä tarkoituksena on auttaa yksinäisiä tukea tarvitseviä ihmisiä, tämä antamisen ja saamisen ulottuvuus on hyvin olennainen motivaatioteema.

Jatkuvuuden ja uuden etsinnän ulottuvuuteen sisältyi noin kymmenesosa motivaation elementeistä. Yeungin tutkimuksessa jatkuvuudesta motivoituvilta vapaaehtoisilta nousi esiin esimerkiksi aihepiirin tuttuus ja positiiviset kokemukset vapaaehtoistoiminnasta. Lisäksi vapaaehtoistoiminta toimii hyvänä palkkatyön jatkeena ja sitä kautta pystyy myös ylläpitämään omaa jaksamista. Toisessa ääripäässä tuli esiin motivoivina asioina uuden asian kiinnostavuus, uuden oppiminen, vapaaehtoistoiminta vastapainona omalle elämäntilanteelle, sekä oman elämänpiirin laajentaminen tai muuttaminen. (Yeung 2005a, 112–113.)

Etäisyyden ja läheisyyden ulottuvuus sisältää kuudesosan timanttimallin motivaation elementeistä. Läheisyyden ääripäässä tuli esiin motivoivina tekijöinä yhteishenki, ryhmään kuuluminen ja uusien ihmisten tapaaminen, sekä yleisesti toiminnan sosiaalisuus. Etäisyyden puolelta painotettiin vapaaehtoisuuden joustavuutta sekä epäbyrokraattista ilmapiiriä. (Yeung 2005a, 114–115.)

Pohdinnan ja toiminnan ulottuvuus sisältää noin kymmenesosan motivaation elementeistä. Pohdinnan ääripäähän kuuluu neljä motivaatioteemaa. Tärkeinä asioina pidettiin arvoja vapaaehtoistoiminnan taustalla, roolimalleja, sekä mahdollisuutta henkilökohtaisten asioiden läpikäymiseen ja henkiseen kasvuun. Toisessa ääripäässä pidettiin toiminnallisuutta tärkeänä motivointikeinona. Yleisesti toiminnallisuus ja jokin tekeminen kiinnostaa monia ihmisiä. Vapaaehtoistoiminnalla voi täyttää vapaata aikaa esimerkiksi eläkkeellä ollessaan. Asioiden organisointitapaa pidettiin myös tärkeänä motivoivana tekijänä. Joku vapaaehtoinen haluaa säännöllistä toimintaa ja joku toinen taas haluaa toimia sponttaanisti ja vaihtelevasti. Tässä pohdinnan ja toiminnan ulottuvuudessa näkyi ääripäiden vuorovaikutus, kuten ensimmäisessäkin ulottuvuu-

nessa. Tähän ulottuvuuteen kuului motivoivana tekijänä myös esimerkiksi mahdollisuus omien arvojen toteuttaminen toiminnassa. (Yeung 2005a, 116–117.)

Timanttimalli kuvaa laajasti vapaaehtoisten motivaatiota. Se käsittelee motivaatiota yleisesti, mutta Yeung testasi, että sen avulla pystyy tarkastelemaan myös yksittäisiä vapaaehtoisia. Timanttimallin avulla voi piirtää kartan, joka kuvaa vapaaehtoisen sen hetkistä motivaatiota. Mallissa motivaatiota katsotaan monien ulottuvuuksien kautta ja jokaisella Yeungin tutkimuksessa mukana olleella vapaaehtoisella oli motivaatioelementtejä jokaisesta neljästä ulottuvuudesta. Kartasta näkee, miten vapaaehtoinen sijoittuu näihin motivaation ulottuvuuksiin. Yeung pystyi motivaatiokartan avulla toteamaan pohjautuuko vapaaehtoisen motivaatio häntä itseään kohti, eli saamiseen ja tuttuihin asioihin, vai toisia kohti eli antamiseen ja sosiaaliseen tarpeeseen. (Yeung 2005a, 120–121.)

Vapaaehtoisen motivaatio koostuu siis monista eri elementeistä, ja vapaaehtoisten kanssa toimiessa ja uusia vapaaehtoisia etsiessä on huomioitava monia tekijöitä. Ihmiset haluavat eri asioita ja innostuvat erilaisista asioista. Olisi tärkeää olla tarjolla paljon erilaisia vapaaehtoistoiminnan muotoja, jotta jokainen ihminen voi halutessaan löytää sen toimintatavan, joka sopii juuri hänelle ja motivoi häntä toimimaan. Punaisen Ristin ystävätoiminnassa huomioidaan ihmisten erilaisia tarpeita ja motivointitekijöitä siten, että useissa välityksissä annetaan mahdollisuus toimia yksilöiden auttajina joko pidempään tai mahdollisesti myös kertaluontoisesti, ja tarjolla voi olla myös ryhmätoimintaa.

2.3 Vapaaehtoistoiminnan johtaminen ja organisointi

Vapaaehtoistoiminnan johtamista ja organisointia voidaan pitää tärkeänä asiana toiminnan onnistumisen kannalta. Mainitsin jo aiemmin Aaro Harjun (2010) nostaneen johtajuuden yhdeksi oleelliseksi asiaksi vapaaehtoistoiminnan tulevaisuutta ajatellen. Harju olettaa vapaaehtoispanoksen olevan tulevaisuudessa vähäistä, ja korostaa sen vuoksi johtajuuden merkitystä, jotta vähäiset resurssit käytettäisiin mahdollisimman tehokkaasti. (Harju 2010, 162.) Myös Anne Birgitta Yeung, jonka motivaatiotutkimuk-

sesta kerroin edellisessä luvussa, pitää toiminnan johtamista eräänä oleellisena seikkana vapaaehtoisten motivoitumista ja sitoutumista ajatellen (Yeung 2007, 163).

Mitä tällä vapaaehtoistoiminnan johtamisella sitten tarkoitetaan? 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan -kirjassa tuodaan esiin ero vapaaehtoistoiminnan johtamisessa sekä itse vapaaehtoisten henkilöiden johtamisessa (Karreinen ym. 2010). Vapaaehtoistoiminnan johtamisella viitataan asioiden johtamiseen sekä prosessien ja resurssien yhteen tuomiseen (management). Kun taas vapaaehtoisten johtamisessa on enemmän kyse ihmisten kannustamisesta ja ohjaamisesta (leadership). (Karreinen ym. 2010, 93.) Myös Tuomo Peltonen (2007) tukee näitä kahta näkökulmaa kirjassaan Johtaminen ja organisointi - Teemoja, näkökulmia ja haasteita. Peltonen tuo esiin sen, että arjessa johtajan rooli sisältää usein elementtejä molemmista näkökulmista. (Peltonen 2007, 123, 151–153.) Opinnäytetyöni aihetta ajatellen, johtaminen tulee esiin paljolti vapaaehtoisten ohjaamisena, mutta toiselta kantilta ajatellen myös asioiden järjestelemissä siinä mielessä, että välittäjän tulee pitää langat käsissään, kuten 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan -kirjassakin todetaan.

Pia Lundbom ja Jatta Herranen (2011) käsittelevät Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä -kirjassaan tukihenkilötoimintaa eräänä sosiaalisen vahvistamisen menetelmänä. Lundbom ja Herranen käsittelevät tukihenkilötoimintaa Nuorten Palvelu ry:n toiminnan kautta, mutta mielestäni heidän kirjoittamaansa pystyy myös hyvin soveltamaan Punaisen Ristin ystävötoimintaan. Johtamiseen ja organisointiin liittyen he tuovat esiin ohjaamisen tärkeyden vapaaehtoistoiminnassa. (Lundbom & Herranen 2011, 200.) Lundbom ja Herranen kirjoittavat tukihenkilötoiminnan ohjaamisesta seuraavasti:

Tukihenkilötoimintaa järjestävän tahon tehtäviin kuuluu tukihenkilöiden koulutuksen lisäksi tukisuhteiden koordinointi eli sopivien tukihenkilötuettava -parien muodostaminen, tukihenkilöiden työnohjauksellisen tuen sekä ryhmätapaamisten järjestäminen sekä jaksamisesta ja virkistyksestä huolehtiminen. - - Tukihenkilöt tarvitsevat myös tukea, joten toimintaa organisoivan työntekijän on oltava tavoitettavissa ja hänellä on oltava aikaa paneutua tukihenkilöiden tilanteisiin myös yksilötasolla. (Lundbom & Herranen 2011, 200.)

Kerron seuraavassa luvussa tarkemmin Punaisen Ristin ystävätoiminnasta yleisesti sekä ystävävälitystoiminnasta, johon opinnäytetyöni keskittyy. Mutta aiheeseen liittyen, Punaisen Ristin ystävätoiminnassa edellä mainitut ohjaamistehtävät jakautuvat eri henkilöille ja eri tasoihin. Ystävätoimintaa järjestetään alueellisesti Punaisen Ristin osastojen toimesta. Osastoja ohjaa piiri, joka järjestää koulutuksia ystävätoimintaan liittyen, sekä tarvittaessa tukee osastoja. Käytännön työn tukihenkilöiden eli ystävien kanssa tekee ystävävälitys, joka on osaston alaista toimintaa. Ystävävälityksessä toimiva vapaaehtoinen ystävävälittäjä on se henkilö, joka koordinoi näitä tukisuhteita ja toimii myös ystävien tukena ja apuna. Ystävätoimintaan voi kuulua myös ystäväryhmiä, joissa toimii ryhmänvetäjänä myös erillinen vapaaehtoinen. Halusin tämän myötä tuoda esiin sen, että Punaisen Ristin ystävätoiminnassa vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoisten henkilöiden ohjaaminen näkyy monen tahon kautta. Opinnäytetyössäni katson ystävätoiminnan johtamista ystävävälittäjän kannalta ystävien ohjaamisessa ja tukemisessa, sekä myös siltä kantilta, millaista tukea ja ohjaamista välittäjät itse kaipaavat ylhäältä päin, osastolta ja piiriltä, sekä keskustoimistoltakin.

3 SUOMEN PUNAINEN RISTI JA YSTÄVÄTOIMINTA

Suomen Punainen Risti (SPR) on yksi Suomen suurimmista kansalaisjärjestöistä. Suomen Punainen Risti on osa maailmanlaajuista verkostoa, johon kuuluu 186 muuta Punaisen Ristin tai Punaisen Puolikuun järjestöä. Näiden järjestöjen tehtävänä on auttaa suurimmassa avun tarpeessa olevia ihmisiä kotimaassa ja ulkomailla. Punainen Risti auttaa ihmisiä katastrofitilanteissa tai onnettomuuksien sattuessa, sekä järjestää koulutuksia, joilla halutaan antaa ihmisille tietoutta ja auttaa heitä varautumaan erilaisiin katastrofi- tai onnettomuustilanteisiin. Punainen Risti kannustaa ihmisiä oman terveydensä hoitamiseen, sekä pitämään huolta toisistaan. Jokaista Punaisen Ristin järjestöä ja sen toimintaa ohjaa seitsemän peruseriaa: ihmisyhteisyys, tasa-arvoisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus ja ykseys. (Mikä on Suomen Punainen Risti?)

Punainen Risti on vapaaehtoisjärjestö, jonka tavoitteena on suojella elämää, terveyttä ja ihmisarvoa. Toiminnan tärkeimpänä tehtävänä ja päämääränä on lievittää ja es-

tää inhimillistä kärsimystä kaikin tavoin. Punainen Risti pyrkii auttamaan ihmisiä avun tarpeen mukaan tasapuolisesti, katsomatta henkilön kansalaisuutta, uskontoa, rotua, poliittisia mielipiteitä tai yhteiskunnallista asemaa. Punainen Risti on puolueeton ja auttaa kaikkia uhreja. Järjestö pidättäytyy kannanotoista vihollisuuksien yhteydessä, eikä osallistu poliittisiin, aatteellisiin, uskonnollisiin tai kansallisiin ristiriitoihin. Vaikka Punainen Risti toimii julkisen sektorin apuna ja maan lainsäädännön alaisena, järjestö on itsenäinen, ja sen täytyy pystyä toimimaan Punaisen Ristin periaatteiden mukaisesti. Kansainvälinen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liike on yleismaailmallinen, mikä tarkoittaa, että ympäri maailmaa yhdistykset ovat tasavertaisia ja niillä on yhtäläiset velvollisuudet auttaa toinen toisiaan. Maassa voi olla vain yksi Punaisen Ristin tai Punaisen Puolikuun yhdistys, ja sen tulee olla avoin kaikille maan kansalaisille ja ulottaa toimintansa koko maan alueelle. Suomen Punainen Risti jakautuu 12 piiriin, jotka kaikki huolehtivat oman alueensa toiminnasta. (Mikä on Suomen Punainen Risti?)

Suomen Punaisella Ristillä on monia erilaisia toimintamuotoja. Punaisella Ristillä on ensiapu- ja muita valmiusryhmiä joka puolella Suomea, jotka tarjoavat hätäapua kotimaan onnettomuustilanteissa. Vapaaehtoiset voivat esimerkiksi olla tukena liikenneonnettomuuksissa, kadonneiden etsinnässä tai tulipalon sattuessa. Lisäksi esimerkiksi kesän festareilla Punainen Risti huolehtii ensiapupisteistä sekä päihdetyöstä. Suomen Punainen Risti järjestää ensiapukoulutusta kurssin muodossa, sekä myös ensiapuryhmän myötä. Ensiapuryhmässä vapaaehtoiset kokoontuvat säännöllisesti ja opettelevat tärkeitä ensiaputaitoja. Punaisen Ristin vapaaehtoiset terveydenhuollon ammattilaiset pitävät terveystietoja ympäri Suomen, joista maksutonta neuvontaa terveysasioissa, verenpaineen mittausta ja henkistä tukea. (Mikä on Suomen Punainen Risti?)

Ehkä tunnetuimpia toimintamuotoja ovat veripalvelu ja erilaiset keräykset. Tunnetuin ja tärkein Punaisen Ristin keräys on Nälkäpäivä-keräys, jonka avulla kerätään rahaa katastrofirahastoon. Veripalvelun avulla voi luovuttaa verta ja pelastaa ihmishenkiä. Suomen Punainen Risti järjestää kerhoja ja leirejä varhaisnuorille, monenlaista toimintaa maahanmuuttajien tueksi, sekä omaishoitajien tukitoimintaa. Lisäksi Punainen Risti ylläpitää nuorten turvataloja, sekä vastaanottokeskuksia maahanmuuttajille. Nuorten turvatalot ovat monin eri tavoin nuorten ja heidän vanhempiansa tukena ja

vastaanottokeskuksissa turvapaikanhakijat voivat asua odottaessaan turvapaikkapäätöstä. Yksi Suomen Punaisen Ristin vanhimmista toimintamuodoista on ystävätoiminta, josta kerron lisää seuraavassa kappaleessa. Tämän kaiken lisäksi Suomen Punainen Risti auttaa myös luonnononnettomuuksien ja sotien uhreja, sekä tekee kehitysyhteistyötä ympäri maailman. Punaisella Ristillä on monia tapoja auttaa avun tarpeessa olevia vapaaehtoistoiminnan keinoin. (Mikä on Suomen Punainen Risti?)

3.2 Ystävätoiminta

Ystävätoimintaa on ollut jo 1950-luvulta lähtien ja se on Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan ydintä. Toiminta on toki muuttunut vuosien varrella, mutta perusajatus on pysynyt samana: ystävänä oleminen sitä tarvitsevalle. Ystävätoiminnan peruskurssin opetusmateriaalin mukaan toiminnan päämääränä on tukea ihmisten selviytymistä eri elämäntilanteissa ja lievittää yksinäisten ihmisten eriytyneisyyttä. (Ystävyys ei tunne rajoja. Ystävätoiminnan peruskurssin opetusmateriaali selkokielellä.) Ystävätoiminta on yhteiskunnan palveluja täydentävää toimintaa. Tarkoituksena ei siis ole korvata ja paikata sosiaalityön ja terveydenhuollon aukkoja. (Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 12) Suomen Punaisen Ristin ystävätoiminnan vapaaehtoiset eli ystävät toimivat niin sanottuina tukihenkilöinä yksinäisille. Ystävät ovat vapaaehtoisia, jotka toimivat tavallisen ihmisen taidoin tukea tarvitsevan henkilön avuksi ja tueksi. Ystävä voi esimerkiksi sosiaalisesti vahvistaa ja tukea yksinäistä ja syrjäytymisvaarassa olevaa nuorta tai piristää yksinäistä ja perheetöntä vanhusta. Ystävätoimintaa voi tehdä monella tapaa ja siinä voi auttaa monenlaisissa eri tilanteissa olevia ihmisiä. Helsingin ja Uudenmaan piirin ystäväkurssin opetusmateriaalissa määritellään ystävän tehtävät seuraavasti:

Punaisen Ristin ystävän kanssa voi esimerkiksi keskustella yhteisistä mielenkiinnon kohteista, ulkoilla, käydä kirjastossa tai keksiä muuta kiinnostavaa tekemistä. Ystävän tehtävänä ei ole siivoaminen tai auttaminen arkiaskareissa. Vapaaehtoinen ystävä voi sen sijaan toimia kuuntelijana tai henkisenä tukena yksinäisyyttä ja turvattomuutta vastaan. (Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 3.)

Yhdessä tekeminen ja jutteleminen antavat parhaimmillaan sekä ystävälle että hänen asiakkaalleen iloa ja merkitystä elämään. Yhdessä voi teh-

dä monenlaisia asioita ja samalla saada uusia kokemuksia. Mukava yhdessäolo piristää ketä tahansa! (Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 4.)

Päästäkseen Suomen Punaisen Ristin ystävätoimintaan mukaan lähtökohtana on, että henkilö liittyy Punaisen Ristin jäseneksi. Tämä sen vuoksi, että jäsenenä vapaaehtoinen sitoutuu Punaisen Ristin arvoihin ja periaatteisiin. Jäsenyys liittyy myös turvallisuuteen, sillä järjestö on vastuussa omasta toiminnastaan. Punaisella Ristillä on oltava tiedossa, ketkä sen nimissä toimivat. Jäsenyyden lisäksi uudelta ystävältä edellytetään ystävätoiminnan peruskurssin suorittamista. Peruskurssilla kerrotaan Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnasta yleisesti, sekä ystävätoiminnasta. Vapaaehtoinen voi olla toisen ystävän työparina ryhmätoiminnassa, vaikka ei olisi kurssia vielä käynyt. Mutta henkilökohtaiseksi ystäväksi hän pääsee vasta kurssin käytyä. Vapaaehtoisen alettua ystäväksi hänen odotetaan myös olevan säännöllisesti yhteydessä ystävävälitykseen, jotta välityksessä olisi jonkinlainen kokonaiskäsitelmä alueen ystävien ja ystäväsuhteiden tilanteista kentällä. (Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla.)

Ystävätoimintaan kuuluu myös ryhmätoimintaa. Ryhmätoiminnassa on mahdollisuus tavoittaa useampi asiakas kerrallaan. Ryhmän kautta asiakkaalla on mahdollisuus tavata vertaisiaan ja jakaa kokemuksiaan. Ryhmät voivat olla suunnattuna tietynlaisille ryhmille, kuten vanhuksille tai maahanmuuttajille. Ajatuksena on, että asiakkaat voivat sosiaalisen aktivoitumisen avulla voimaantua ja virkistyä. Ryhmätoimintaa on myös vapaaehtoisille ystäville kokemusten jakamiseen. Ryhmänvetäjinä toimii ystäväkurssin käynyt vapaaehtoinen, jota kutsutaan vastuuvapaaehtoisiksi työnkuvansa vuoksi. (Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla.)

3.3 Ystävävälitystoiminta

Opinnäytetyössäni keskityn ystävävälitystoimintaan, joka on tärkeä osa ystävätoiminnan kokonaisuutta. Ystävävälitykset koordinoivat oman alueensa ystävätoimintaa ja toimivat vapaaehtoisten ystävien tukena ja apuna. Ystävävälitykset ovat osastojen

ylläpitämiä, joko itsenäisesti tai esimerkiksi kaupungin tai seurakunnan kanssa yhteistyössä. Välitys voi myös toimia monen osaston alaisena ja siten toiminta kattaa suuremman alueen. Helsingin ja Uudenmaan piirin alueella on tällä hetkellä 23 välitystä, joista 11 sijaitsee pääkaupunkiseudulla. (Ystävävälitykset pääkaupunkiseudulla ja Uudellamaalla.) Koko Suomessa ystävävälityksiä on 250 paikkakunnalla. (Ystävävälityksen ohjeet 2013.)

Ystävävälitys on siis se paikka, johon Punaisen Ristin ystävää haluavat henkilöt ottavat yhteyttä. Ystävävälityksestä huolehtii yksi tai useampi ystävävälittäjä. Välittäjien tehtäviin kuuluu välittää vapaaehtoisia ystäviä henkilöille, jotka ovat tavallisen ihmisen taidoin annettavan henkisen tuen tai sosiaalisen kontaktin tarpeessa (Ystävävälityksen ohjeet 2013). Vapaaehtoisella välittäjällä tulee olla suoritettuna ystävätoiminnan peruskurssi, sekä lisäkoulutukseksi suositellaan sosiaalipalvelupromokoulutusta ja henkisen tuen peruskoulutusta (mt.). Punaisen Ristin ystävävälittäjät ovat myös vastuuvapaaehtoisia, kuten ryhmänohjaajiakin. Ystävävälityksillä on säännölliset päivytyssajat, jotka löytyvät esimerkiksi Punaisen Ristin RedNet-internetsivustolta. Vapaaehtoisvoimin toimivassa välityksessä puhelinpävytytys on yleensä muutaman tunnin ajan 1-3 päivänä viikossa. Välityksellä tulee olla puhelin ja puhelinvastaaja yhteydenpitoa varten.

Itse välitystapahtuma menee käytännössä niin, että yksinäinen ja tukea tarvitseva henkilö ottaa yhteyttä ystävävälitykseen ja ystävävälittäjä ottaa ystäväpyynnöt vastaan. Yhteydenottajana voi olla myös tukea tarvitsevan henkilön lapsi tai esimerkiksi kotipalvelun työntekijä. On kuitenkin tärkeää, että asiakas itse on suostuvainen toimintaan. Välittäjä kartoittaa puhelinkeskustelun aikana asiakkaan avuntarpeen ja sen perusteella etsii sopivan ystävän tai tarjoaa muunlaista tukea. Välittäjän tehtävänä on kertoa asiakkaalle, mitä ystävätoiminta käytännössä on ja miten prosessi etenee. Asiakas voi joutua jonkin aikaa odottamaan sopivan vapaaehtoisen löytymistä, sillä välittäjän tulee huomioida niin asiakkaiden kuin vapaaehtoistenkin tarpeet ja sovittaa niitä yhteen. Välittäjä toimii organisaattorina ja ohjaajana, joka parhaansa mukaan ohjaa toisilleen sopivat henkilöt ystäväpareiksi. (Ystävävälityksen ohjeet 2013.)

Sopivan ystäväparin löytyessä asiakkaalle ja vapaaehtoiselle järjestetään ensimmäinen tapaaminen. Punainen Risti suosittelee ystävävälittäjän tai kummiystävän olevan

mukana ensimmäisessä tapaamisessa vapaaehtoisen tukena. Kummiystävällä tarkoitetaan henkilöä, joka on jo pidempään ollut ystävätoiminnassa mukana. Jos ystävää on pyytänyt joku muu kuin asiakas itse, kuten lapsi tai kotihoidon työntekijä, tulisi hänenkin olla mukana ensitapaamisessa. Tapaamisessa asiakas saa ”Olet saanut Punaisen Ristin ystävän” -lomakkeen, jonka avulla vielä kerrataan ystävän tehtävänkuva, jotta se on kaikilla osapuolilla selvillä. (Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 4.) Tässä ensimmäisessä tapaamisessa vapaaehtoinen ystävä ja asiakas sopivat kasvotusten seuraavan tapaamisen ajankohdan valmiiksi ja alkavat tavata keskenään. Tässä kohtaa ystävävälitys jää taka-alalle, mutta vapaaehtoisella on velvollisuus ja myös mahdollisuus olla säännöllisessä yhteydessä välitykseen ja kertoa, miten asiakkaan kanssa menee sekä muita kuulumisiaan.

Yhtenä ystävävälittäjän tärkeänä tehtävänä on olla tukena vapaaehtoisille. Jos vapaaehtoiset ystävät kohtaavat hankalia tilanteita liittyen asiakassuhteeseen tai yleisesti tulee jotain ihmeteltävää, vapaaehtoinen saa olla yhteydessä välitykseen. Myös asiakas saa ottaa yhteyttä välitykseen. Muutenkin välityksen tulisi yhdistämisen jälkeen vielä tarvittaessa toimia linkkinä asiakkaan ja vapaaehtoisen välillä, jos esimerkiksi toinen joutuu perumaan heidän sopimansa tapaamisen. SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin ohjeistuksen mukaan Punaisen Ristin vapaaehtoinen ystävä ei oman turvallisuutensa vuoksi saa antaa asiakkaalle omaa puhelinnumeroaan (Ystävän tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 5). Ajatuksena olisi siis, että ystäväpari sopii aina seuraavan tapaamiskerran jo kasvotusten ja muu mahdollinen yhteydenpito hoidetaan välityksen kautta. Ystävävälitykset ja ystävävälittäjät saavat tukea ja apua omalta osastoltaan ja piiriltä (mt., 8).

Punaisen Ristin mukaan välityksellä on oikeus rajata ja kohdistaa toimintaansa siihen, mihin heidän voimavaransa riittävät (Ystävän tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 14). Välitysten päätehtävänä on välittää henkilökohtaisia ystäviä tukea tarvitseville yksinäisille ihmisille. Lisäksi ystävävälitys voi välittää lyhytjänteisempää saattamispalvelua, tai esimerkiksi kohdistaa toimintansa vain nuoriin tai vanhuksiin. Asiakkaat voivat olla haastavia ja välittäjän tulee jo ensimmäisen puhelun aikana arvioida onko Punaisen Ristin ystävätoiminta oikeanlainen tukimuoto vai tulisiko asiakas ohjata jonkun toisen palvelun piiriin. Jos välittäjästä

tuntuu, että asiakas on liian haastava tuettava vapaaehtoiselle, joka toimii tavallisen ihmisen taidoin, tulee välittäjän ohjata asiakas muihin palveluihin. Palveluihin ohjaus on myös oleellinen osa ystävätoimintaa (Ystävän tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 5). Välityksessä olisi tärkeä olla yhteystiedot aiheeseen liittyvistä lähialueen palveluista, jotta asiakkaita pystyy helposti ohjaamaan eteenpäin. Yksi välittäjän tärkeä tehtävä on verkostoituminen ja yhteistyön ylläpitäminen lähialueiden muiden toimijoiden kanssa.

Tärkeitä työvälineitä ystävävälityksessä ovat välityskansio, sekä kortisto asiakkaista ja vapaaehtoisista, joko paperisena tai tietokoneohjelmana. Välitys hoitaa myös vapaaehtoisten ja asiakkaiden rekistereitä ja tekee seuranta- ja tilastointia. (Ystävävälityksen ohjeet 2013.) Ystävävälityksen olisi tarkoitus vähintään kerran vuodessa käydä läpi vapaaehtois- ja asiakasrekisterit, ottaa selvää henkilöistä, jotka eivät ole olleet välitykseen yhteydessä ja päivittää tilanne rekisteriin. Välityksen tehtävänä on tiedottaa toiminnan tilanteista osastolle sekä piirille. On myös tärkeää yleisesti tiedottaa ystävätoiminnasta mahdollisille uusille asiakkaille ja vapaaehtoisille, sekä kunnalle ja mahdollisille yhteistyökumppaneille. Ystävävälittäjien on hyvä olla mukana myös ystäväkurssilla kertomassa välitystoiminnasta. Eräänä ystävävälittäjän tehtävänä on uusien vapaaehtoisten ystävien rekrytoiminen. Välittäjä tekee ystäväkurssin käyneelle vapaaehtoiselle vielä haastattelun ennen toiminnan alkamista, jotta vapaaehtoinen soveltuu tehtävään ja välittäjä myös saisi hyvät tiedot, millainen vapaaehtoinen on. Ystävävälitys on tärkeässä roolissa ohjatessaan vapaaehtoisia ja koordinoidessaan ystävätoimintaa.

3.4 Ystävätoiminnan tarve

Juho Saari on Yksinäisten yhteiskunta -kirjassaan perehtynyt yksinäisyyteen laajasti monien eri näkökulmien kautta. Saaren mukaan yksinäisyys kuuluu 2010-luvun keskeisiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin, sillä se on suurimpia ongelmia yhteiskunnassamme. Saari kertoo joka viidennen yli 15-vuotiaan suomalaisen säännöllisesti kokevan itsensä yksinäiseksi ja yksinäisiä ihmisiä löytyvän kaikista ikäluokista ja ihmisryhmistä. Yksinäisyys on koko kansaa koskettava asia. (Saari 2010, 140.)

Miten ihmisistä sitten tulee yksinäisiä? Yksinäistymiseen voi olla monia syitä. Esimerkiksi ihmisten elämäntilanteet tai sairaus tai kiusatuksi tuleminen voivat osanaan olla aiheuttamassa yksinäisyyden tunnetta. Saaren mukaan yksinäiset henkilöt ovat itse nostaneet tärkeimmiksi ja yleisimmiksi yksinäistymiseen johtaviksi syiksi mielenterveysongelmat, persoonallisuuden, sosiaalisten taitojen puutteen ja ujuden (mt., 168). Toimiessaan vapaaehtoisena Punaisen Ristin ystävätoiminnassa voi tulla vastaan juuri tällaisten asioiden kanssa painivia yksinäisiä henkilöitä.

Saari tuo yksinäisyyden esiin ilmiönä, josta on vakavaa haittaa ihmisen kokemaa hyvinvointia ajatellen. Yksinäisyys on sosiaalisten suhteiden puutosta, mikä vaikuttaa vähenevästi ihmisen hyvinvointiin (mt., 42). Hyvinvoinnin väheneminen voi näkyä monin eri tavoin. Yksinäisyydestä voi seurata esimerkiksi masentuneisuutta, pahaa oloa, eristäytymistä ja häpeää (mt., 176). Yksinäisyyteen liittyviä syitä ja seurauksia voi olla hankala käsittää, koska etenkin yksinäisellä itsellään yksinäistymisen syyt ja sen seuraamukset voivat usein sekoittua tai yhdistyä. (Mt., 176–178.)

Mitä sitten on tehtävissä yksinäisyyden ongelman ratkaiseiseksi tai edes lieventämiseksi? Saari nostaa esiin neljä kategoriaa: lääkkeet ja terapia, ihmissuhteiden luominen, erilaiset toiminnot ja tavalla tai toisella tapahtuva sopeutuminen yksinäisyyteen (mt., 185). Poisluettuna lääkkeet ja terapia, ystävätoiminta sopii näistä auttamisen kategorioista jokaiseen, sillä ystävätoiminnassa halutaan luoda juuri näitä tärkeitä ihmissuhteita ja mielekästä toimintaa itsensä yksinäiseksi tunteville henkilöille.

Ystävätoiminnan vapaaehtoiset tarjoavat tukea tavallisen ihmisen taidoin. He toimivat esimerkiksi asiakkaiden kuuntelijoina, keskustelukumppaneina tai ulkoiluseurana arjen keskellä. Samalla he tarjoavat oman lisänsä asiakkaan sosiaaliseen verkostoon ja ovat tärkeänä apuna syrjäytymisen ehkäisemisessä. (Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014)

Punaisen Ristin ystävätoiminnan päätavoitteena on lieventää ihmisten yksinäisyyttä ja siten on mukana vastaamassa yhteiskunnalliseen haasteeseen yksinäisyyden ongelman ratkaisemiseksi. Ystävätoiminta on tärkeässä roolissa julkisia palveluja täydentävänä toimijana ja sitä on syytä kehittää yhä paremmaksi turvataksemme yhä useamman yksinäisen henkilön löytävän ystävän.

4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kartoittaa Suomen Punaisen Ristin ystävälitysten toimintaa ja saada käsitys nykytilanteesta. Tavoitteena oli kerätä tietoa ja selvittää, mitkä tällä hetkellä ovat ystävälitysten suurimmat tarpeet ja toiveet. Tämän lisäksi tavoitteisiin kuului vielä uusien näkökulmien etsiminen ystävätoiminnan kehittämistä varten. Tutkimuksen tilaajana oli Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri, joten tein opinnäytetyöni heidän näkökulmastaan.

Tein suurimman osan tutkimushaastatteluista Helsingin ja Uudenmaan piirin alueella. Lisäksi hain näkökulmaa muutamalla haastattelulla myös kahden muun piirin alueelta, jotta opinnäytetyöstä tulisi mahdollisimman kattava. Ystävälitykset ovat jokainen todella erilaisia, ja opinnäytetyössäni tutkin välitysten nykytilannetta näiden erojen kautta. Tuon aiheeseen vielä lisänäkökulmaa vapaaehtoisten motivoinnin sekä johtamisen kautta. Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirillä oli selkeät toiveet, mitä he tältä opinnäytetyöltä halusivat. Heidän toiveiden perusteella valitsin seuraavat viisi tutkimuskysymystä helpottamaan tutkimistani:

Millainen on ystävälitystoiminnan nykytilanne?

Miten ystävälitykset eroavat eri alueilla?

Millaisia toiveita ja tarpeita ystävälitystoiminnassa on ilmennyt?

Mitkä ovat ystävälitystoiminnan top 5 tarvetta?

Miten ystävälitystoimintaa voisi kehittää?

4.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Opinnäytetyöni on kartoittava tutkimus, joka yleisimmin tehdään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 138). Etsin tutkimuksessani tietoa ystävälitysten tilanteista ja sitä kautta uusia näkökulmia kehittämistyöhön. Aineiston keräämisen tein tutkimushaastatteluilla laadullista tutkimusmenetelmän mukaan (Vilkkä 2005, 101). Opinnäytetyötä suunnitellessani, Hel-

singin ja Uudenmaan piirin silloinen sosiaalitoiminnan suunnittelija Outi Mustonen auttoi minua valitsemaan yhdeksän (9) ystävävälitystä, joista voisin saada mahdollisimman monipuolista tietoa välitysten toiminnasta. Osan haastatteluista tein yksilöhaastatteluna ja osan ryhmähaastatteluna. Tein haastatteluja varten haastattelurunгон, jossa oli runsaasti kysymyksiä. Halusin saada haastateltavista irti mahdollisimman paljon tietoa tietysti tutkimusta ajatellen, mutta myös parantaakseni omaa ymmärrystäni asiasta, jotta tutkimus onnistuisi hyvin. Haastattelujen alussa pyysin haastateltavia kertomaan, millainen juuri heidän ystävävälitys on ja miten se toimii. Välitykset ovat erilaisia ja jokainen niistä toimii omalla tavallaan. Sen vuoksi pidin tärkeänä saada tarkan kuvauksen heidän toiminnastaan. Loput aiheet haastattelussa etenivät suurinpiirtein näiden teemojen mukaan: haasteet ja onnistumiset, toiminnan laatu, erot välityksissä, SPR:n osuus: koulutus ja tuki, motivointi ja palkitseminen, sekä välittäjien kehittämisajatukset.

Opinnäytetyöni on emansipatorinen, millä tarkoitetaan, että se lisää myös tutkittavien, eli ystävävälittäjien, ymmärrystä asiasta. Emansipatorisuus vaikuttaa myönteisesti tutkittavien ajattelu- ja toimintatapoihin liittyen tutkittavaan asiaan. Kun haastateltava tietää saavansa itselleen jotain, on hän motivoituneempi keskustelemaan ja kertomaan asioita. Tutkimushaastatteluissa käsitelimme muun muassa ystävävälitystoiminnassa kohdattuja tarpeita ja toiveita, haasteita ja onnistumisia, sekä ideoita toiminnan kehittämisestä ajatellen. Haastateltavat olivat tietoisia tutkimuksen tarkoituksesta, ja mahdollisesti hyötyvänsä siitä vielä itsekin. Jo haastattelujen aikana monet saivat uusia ideoita ja ajatuksia miettiessään asioita. (Vilkkä 2005, 102–103.)

Opinnäytetyö keskittyy SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin ystävätoiminnan kehittämiseen. Toki tätä saa hyödyntää myös valtakunnallisesti. Tarkoituksena oli haastattelujen kautta tutustua moniin erilaisiin ystävävälityksiin ja hakea niistä tietoa ja kehittämisideoita. Halusimme hakea näkökulmaa myös Helsingin ja Uudenmaan piirin ulkopuolelta, joten tein haastatteluja myös muiden piirien alueilla. Haastatteluihin osallistui Helsingin ja Uudenmaan piiristä kuusi välitystä: Helsingin ystävävälitys, Espoo-Kauniainen -ystävävälitys, Hyvinkään ystävävälitys, Karjaan ystävävälitys, Siipoon ystävävälitys ja Nuori nuorelle -ystävävälitys. Näiden lisäksi haastatteluissa mukana oli Tampereen ystävävälitys, joka kuuluu Hämeen piiriin, sekä Kokkolan ja Jyväskylän ystävävälitykset, jotka kuuluvat Länsi-Suomen piiriin. Haastattelujen li-

säksi käytän tutkimusmateriaalina SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin sosiaalitoiminnan suunnittelijan (nykyisen ja edeltäjän) sekä ryhmätoiminnan kehittäjän vuoden 2013 aikana tekemän ystävävälityskierroksen yhteenvedoja ja swot-taulukkoja.

4.3 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnilla tarkoitetaan tutkimusaineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, sekä aineiston ryhmittelyä ja luokittelua (Vilkkä 2005, 115). Tein kaikki tutkimushaastattelut suullisesti. Haastattelujen läpikäymisen helpottamiseksi tein muistiinpanoja sekä haastateltavien luvalla äänitin haastattelut. Analysointivaiheessa muutin tutkimusaineiston tekstimuotoon helpottaakseni analysointia. Käytin itse tutkimusaineiston analysoimisessa osittaista litterointia (mt., 115). Kävin kaiken materiaalin hyvin läpi ja koostin kaikki yhdeksän haastattelua yhdeksi kirjalliseksi versioksi, käyttäen apuna teemoittelua. Poimin tutkimuskysymysten kannalta oleelliset aiheet tarkempaa käsittelyä varten (Eskola & Suoranta 2000, 174). Koin riittäväksi litteroida sanatarkasti vain joitain mielestäni oleellisia osioita, joita oli mahdollisuus käyttää suorina lainauksina opinnäytetyötekstin elävöittämiseksi. Haastattelujen lisäksi käytin tutkimusaineistona opinnäytetyössäni myös aiemmin mainitsemaani Helsingin ja Uudenmaan piirin tekemän ystävävälityskierroksen materiaalia. Luin läpi välitysten yhteenvedot sekä swot-taulukot ja tein niidenkin pohjalta koosteen. Ystävävälityskierroksen materiaalista hyödynsin tietoja välitysten vahvuuksista ja heikkouksista, sekä kohdatuista haasteista ja piirille osoitetuista toiveista.

4.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen tekemiseen, tiedon hankintaan ja sen julkistamiseen liittyy monia eettisiä kysymyksiä, jotka tutkijan täytyy huomioida. Opinnäytetyötä tehdessäni pyrin toimimaan kaikin tavoin rehellisesti sekä yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta käyttäen, kuten tutkimuksen tekemisessä vaaditaan. Pyrin myös kertomaan käyttämäni työmenetelmät huolellisesti sekä raportoimaan tutkimustulokset yksityiskohtaisesti ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–24.)

Jo haastattelujen suunnitteluvaiheessa Helsingin ja Uudenmaanpiirin silloinen sosiaalitoiminnan suunnittelija Outi Mustonen informoi kaikkia piirin alueen ystävävälityksiä tästä tutkimuksesta ja mahdollisesta tulevasta haastattelupyynnöstä. Hän informoi myös tutkimuksessa mukana olleita muiden piirien välityksiä. Ajattelimme, että välittäjien olisi hyvä kuulla tutkimuksesta jo etukäteen tutulta ja luotettavalta Punaisen Ristin työntekijältä, ennen kuin minä tuntematon henkilö olen heihin yhteydessä. Olin sitten näihin yhdeksään välitykseen yhteydessä sähköpostitse. Viestissä kerroin välittäjille kuka olen ja mistä tutkimuksessa on kyse, jotta he varmasti tiesivät, mihin ovat osallistumassa. Kaikki haastateltavat osallistuivat haastatteluihin omasta tahdostaan ja antoivat myös luvan haastattelujen äänittämiseen. Eettisen ja luotettavan tutkimuksen lähtökohtana pidetään ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista (mt., 25), minkä tulee näkyä jo siinä, että haastateltavien täytyy itse tehdä päätös tutkimukseen osallistumisesta. Haastateltavan on motivoituttava haastatteluun omista lähtökohdistaan (Eskola & Suonranta 2000, 92), mikä korostaa aiemmin mainitsemaani haastattelun emansipatorisuuden tärkeyttä (Vilkkä 2005).

Ihmisarvon kunnioittaminen on tärkeä asia ja se tulee huomioida tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tutkimushaastatteluja ja niiden analysointia ajatellen tärkeitä huomioitavia asioita ovat luottamuksellisuus ja anonymiys. Opinnäytetyössäni tuon lähdeluettelossa esiin ystävävälitykset ja ystävävälittäjät, joita olen haastatellut. Tutkimustulosten alussa esittelen haastattelemani välitykset, mistä käy selkeästi ilmi, minkä välityksen haastattelusta tiedot ovat peräisin. Välitykset ovat hyvin erilaisia, joten esittelyt ovat tutkimuksen kannalta oleellista tietoa. Myöhemmässä vaiheessa kuitenkin tutkimusaineistoa käsitellessäni tarkoitukseni on, ettei siitä pysty yksilöimään, kenen sanomaa mikäkin on. Puhun esimerkiksi isoista ja pienistä välityksistä, mutta tavoitteenani on, että haastateltavien anonymiteetti säilyy. Haastatteluaineiston käsittely anonymiina helpottaa mahdollisten arkojen ja ristiriitaisten asioiden käsittelyä ja edistää tutkimuksen objektiivisuutta (Mäkinen 2006, 114–115). Lähdeviitteissä käytän haastatteluista kirjaintunnuksia A-I, jotka olen valinnut välityksille satunnaisesti.

5 YSTÄVÄVÄLITYSTOIMINNAN NYKYTILANNE

Tein tutkimushaastattelun yhdeksässä (9) ystävävälityksessä. Mukana oli vapaaehtoisten ja asiakkaiden määrästä katsottuna selkeästi viisi isoa (Helsinki, Espoo-Kauniainen, Tampere, Jyväskylä, Kokkola), kaksi keskikokoista (Helsingin Nuori nuorelle -välitys, Karjaa) ja kaksi pientä välitystä (Hyvinkää, Sipoo). Aineistoa käsitellessäni en kuitenkaan erottele keskikokoisia välityksiä erikseen, vaan käytän termeinä isoja ja pieniä välityksiä. Keskikokoisissa välityksissä on piirteitä niin isoista kuin pienistäkin välityksistä. Välityksessä nousi esiin sama punainen lanka, eli tarkoituksena on välittää ystäviä yksinäisille, tukea tarvitseville henkilöille. Jokaisen välityksen työvälineisiin kuuluivat vähintään asiakas- ja vapaaehtois kortit. Muita tärkeitä pidettäviä työvälineitä olivat puhelin ja tietokone, sekä erilaiset mapit ja paperit. Yksi välityksistä nosti tärkeimmäksi työvälineeksi ihmisen, eli välittäjän itsensä (F). Välittäjä kertoi tekevänsä työtä vahvasti omilla kasvoillaan ja persoonallaan. Ystävävälityksissä oli paljon samankaltaisuuksia mutta myös eroja, joita käsittelen seuraavissa luvuissa.

Alkuun haluan kertoa hieman tarkemmin haastatteluihin osallistuneista ystävävälityksistä, minkä jälkeen keskityn esittelemään ja pohtimaan tutkimustuloksia yleisesti. Tutkimustuloksia käsitellessäni tietoni perustuvat siis alkusyksystä tekemiini haastatteluihin sekä Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin tekemän Ystävävälityskierroksen yhteenvetoihin ja swot-työkaluihin.

5.1 Ystävävälityksien esittelyt

Isot ystävävälitykset:

Helsingin ystävävälityksellä on haastatteluissa mukana olleista välityksistä suurimmat vapaaehtois- ja asiakasmäärät. Syyskuussa vapaaehtoisia ystäviä oli noin 509 ja asiakkaita noin 493. Välitys oli siihen mennessä välittänyt noin 40 vapaaehtoisen ja asiakkaan välistä ystäväparia tämän vuoden puolella. Haastateltavien mukaan heillä kuitenkin on myös erittäin pitkät jonot ystävää odottamassa. Helsingin ystävävälitys toimii vapaaehtoisvoimin ja vapaaehtoiset käyttävät ystävävälittäjä-nimikettä. Välityksessä on kuusi välittäjää, joista osa on työssäkäyviä ihmisiä ja sen vuoksi päyväystävät vain kerran kuukaudessa. Muut välittäjät ovat eläkeläisiä. Yksi välittäjistä toimii vastuuhenkilönä, joka koordinoi esimerkiksi työvuoroja ja kuukausikokouksia.

Vastuuhenkilöllä tulee olla kokonaiskuva välityksen toiminnasta. Välityksen päivystysaika on kolme tuntia, kolme kertaa viikossa, ja päivystystä hoitaa yksi välittäjä kerrallaan. Helsingin ystävävälitys välittää henkilökohtaisia ystäviä, saattopalvelua, sekä ystäviä sairaaloihin, vanhainkoteihin ja palvelutaloihin. Tarkoituksena on välittää ystäviä yli 30-vuotiaille ystävää kaipaaville henkilöille. Vapaaehtoiset ovat olleet kiinnostuneita monikulttuurisuudesta, mutta välityksessä ei oikeastaan ole maahanmuuttajia asiakkaina. Jos välittyksellä ei ole tarjota asiakasta, se ohjaa maahanmuuttajista kiinnostuneet eteenpäin henkilölle, joka hoitaa ryhmätoimintaa, koska siellä maahanmuuttajia on enemmän. Helsingin välitys toimii monen osaston alaisena ja toimialueena on koko Helsinki lukuunottamatta Haagaa ja Munkivuorta. Välitys vuokraa Punaiselta Ristiltä kolmen muun välityksen kanssa yhteistä tilaa, jossa kukin toimii omana päivystysaikanaan. Syyskuussa, kun haastattelu tehtiin, välittäjät olivat tyytymättömiä tiloihinsa, mutta heillä oli syksyn aikana muutto edessä isompaan tilaan. Helsingin ystävävälitys kuuluu SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piiriin. (Helsingin ystävävälityksen haastattelu 9.9.2013)

Espoo-Kauniaisten väitys on toiseksi suurin. Vuoden 2012 lopussa toiminnassa oli mukana vapaaehtoisia ystäviä 373 ja asiakkaita 324. Välitys toimii vapaaehtoisvoimin ja vapaaehtoiset käyttävät ystävävälittäjä-nimikettä. Välityksessä on yhdeksän ystävävälittäjää, jotka ovat kaikki eläkeläisiä. Kuten Helsingin välityksessä, myös heistä yksi toimii vastuuhenkilönä, tiiminvetäjänä. Ystävävälitys päivystää kaksi kertaa viikossa ja päivystämässä on joko yksi tai kaksi välittäjää kerrallaan. Espoo-Kauniaisten väityksen alueeseen kuuluvat Espoo ja Kauniainen kokonaisuudessaan. Välityksellä on toimitilana pieni huone yhteisötuvalta, missä toimii muitakin järjestöjä. Välitys toimii sekä suomenkielellä että ruotsinkielellä. Toiminnassa on myös mukana maahanmuuttajia, niin vapaaehtoisina kuin asiakkainakin. Välityksen toimintaan kuuluu myös saattamispalvelu, mutta se on vähentynyt kaupungin järjestämän keikkaavun myötä. Espoo-Kauniaisten ystävävälitys kuuluu SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piiriin. (Espoo-Kauniaisten ystävävälityksen haastattelu 5.9.2013)

Tampereen osastossa oli vuonna 2010 kehittämisprojekti, minkä myötä ystävätoimintaa uudelleenorganisoiitiin. Aiemmin ystävätoiminnasta huolehti Vapaaehtoistoiminnan keskus Tampurin toiminnanohjaaja muun työnsä ohella. Vuodesta 2011 alkaen ystävätoiminta on toiminut vapaaehtoisvoimin. Välityksessä toimii neljä välittäjää ja

he toimivat ystävävälittäjä-nimikkeellä. Tampereen ystävävälityksessä oli elokuussa noin 170 ystäväkurssin käynnyttä ystävää arkistossa, joista noin 50–60% toimi aktiivisesti ystävätoiminnassa. Ystävävälityksellä on päivystys kaksi kertaa viikossa, kolmen tunnin ajan. Tampereen välityksessä yksi välittäjä toimii aina viikon kerrallaan. Välityksen toimintaan kuuluu vapaaehtoisten ystävien välittäminen tukea tarvitseville, sekä vapaaehtoisystävien rekisterin ylläpito. Ystävävälitys toimii Tampereen kaupungin alueella. Välityksellä on pieni oma oma toimitila Vapaaehtoistoiminnan keskuksessa, mutta he etsivät uutta rauhallisempaa tilaa. Haastateltavat kertoivat, että vuoden 2010 kehittämisprojektissa oli todettu, että välittäjä tarvitsee oman huoneen. Tampereen ystävävälitys kuuluu SPR:n Hämeen piiriin. (Tampereen ystävävälityksen haastattelu 14.8.2013)

Jyväskylän ystävävälitys on keskittynyt kotona asuviin yksinäisiin tai itsensä yksinäisiksi tunteviin henkilöihin. Ystävävälitys välittää ystäviä kaikenikäisille, ikäjakauma on noin 22-93v. Jyväskylän osasto on myös syksyn aikana Ray:n rahoittaman projektin avulla käynnistämässä Nuori nuorelle -ystävätoimintaa (Nunu), joka tulee osaksi nykyistä välitystä. Lisäksi välitys järjestää Jyväskylän kaupungin kanssa yhteistyössä kertaluontoisesti toimivaa vapaaehtoisten asiointiapua. Vapaaehtoisien keskuudessa on ollut myös kiinnostusta ryhtyä maahanmuuttajien ystäväksi, mutta välityksellä ei ole varsinaista monikulttuurista ystävätoimintaa. Maahanmuuttajia ei rajata ulkopuolelle, mutta jos ei vapaaehtoisille tai asiakkaille ole heidän kysyessä tarjota mitään, ohjataan heidät muille toimijoille. Jyväskylän välityksen toimipaikkana on Kansalais-toiminnankeskus Matarata, missä välittäjällä on oma rauhallinen huone. Matarassa toimii myös monia muita järjestöjä, joiden kanssa pystyy helposti tekemään yhteistyötä. Jyväskylän osaston ystävävälitys toimii Jyväskylän alueella, pois rajattuna alueet, joilla on oma ystävävälitys. Pyyntöjä on tullut myös maakunnista. Välityksellä oli syyskuussa noin 100 aktiivista ystäväparia ja noin 25 kertakeikkalaista. Lisäksi noin 20 henkilöä toimivat ystäväryhmissä ja tempauksissa. Tukea tarvitsevia henkilöitä oli noin 50. Vuoden 2013 aikana syyskuuhun mennessä välitys oli välittänyt noin 30 ystäväparia. Jyväskylän ystävävälityksessä välittäjänä toimii palkattu työntekijä. Työntekijä on työsopimuksen mukaan järjestöavustaja, mutta toiminnassa käyttää ystävävälittäjä-nimikettä. Välittäjän työaika on normaalisti 20 tuntia viikossa, mutta nyt Nunu-toimintaa käynnistäessä Ray:n avustuksen myötä 37,5 tuntia viikossa. Jyväskylän

ystävävälitys kuuluu SPR:n Länsi-Suomen piiriin. (Jyväskylän ystävävälityksen haastattelu 19.9.2013)

Kokkolan ystävävälityksessä oli haastattelun ajankohtana noin 149 vapaaehtoista. Välityksen suurin kohderyhmä on vanhukset. Mutta se välittää ystäviä myös maahanmuuttajille, lapsiperheille, kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille. Tavallisen ystävävälittämisen lisäksi Kokkolan välitys välittää myös kerta-apua esimerkiksi kotihoidon kautta vanhuksien saattamiseen. Lisäksi vapaaehtoisille ystäville järjestetään kerran kuussa päiväkahvit, sekä 2-4 kertaa vuodessa virkistysiltoja. Kokkolan välityksellä on oma ystävätoimisto, jossa on toiminnanohjaajalle työskentelytilat sekä välityksen vastaanotto. Ystävätoimisto on avoinna maanantaista torstaihin klo10-15. Välityksen toiminta-alue keskittyy Kanta-Kokkolaan, mutta muutamia ystäviä toimii muuallakin. Kokkolan ystävävälitys toimii palkatun työntekijän voimin. Työntekijän nimike on toiminnanohjaaja ja hän työskentelee 30 tuntia viikossa. Kokkolan ystävävälitys kuuluu SPR:n Länsi-Suomen piiriin. (Kokkolan ystävävälityksen haastattelu 30.7.2013)

Keskikokoiset ystävävälitykset:

Helsingin Nuori nuorelle -ystävävälitys on perustettu vuonna 2010. Välityksen tehtävänä on välittää vapaaehtoisia ystäviä tukea tarvitseville nuorille. Vapaaehtoisten tulee olla iältään 18-30 -vuotiaita ja asiakkaiden 15-30 -vuotiaita. Nunu-välityksessä on myös sääntö, että vain samaa sukupuolta oleva vapaaehtoinen ja asiakas voidaan yhdistää pariiksi. Sääntö auttaa rajaamaan pois väärin perustein ystävää hakevia henkilöitä. Haastattelun ajankohtana välityksessä oli aktiivisia ystäväpareja muutamakymmenen. Vapaaehtoisia ystäviä, jotka vielä odottivat asiakasta, oli 5-10 ja asiakkaita jonossa 5 henkilöä. Viime vuoden aikana välitys välitti noin 10-15 ystäväparia. Välitys toimii vapaaehtoisvoimin ja vapaaehtoiset käyttävät ystävävälittäjänimikettä. Välityksessä on seitsemän ystävävälittäjää, joista yksi toimii vastuhenkilönä. Välittäjät päivystävät pareittain. Päivystys on kerran viikossa kahden tunnin ajan, minkä haastateltava koki vähäiseksi. Välitys toimii pääkaupunkiseudulla. Noin puolet asiakkaista on Helsingistä ja muut Espoosta, Vantaalta tai muualta. Nunu-toiminnassa on mukana paljon maahanmuuttajia. Monet esimerkiksi haluavat ystävän, jonka kanssa voi opiskella suomenkieltä. Maahanmuuttajia on sekä asiakkaina

että vapaaehtoisina. Välitys on vielä uudehko ja se on jatkuvassa kasvussa. Nunu-välityksellä on toimitilana mukava huone, jossa on tarpeeksi tilaa. Heillä on käytössä puhelin, tietokone ja asiakasmappeja. Heillä on käytössä uusi hyvä tietokoneohjelma ja lisäksi yhteinen kalenteri Gmailissa. Välitys kuuluu SPR:n Hesingin ja Uudenmaan piiriin. (Nuori nuorelle -ystävävälityksen haastattelu 16.10.2013)

Karjaan ystävävälitys käyttää toiminnassaan salkkumallia. Välityksellä on salkku, joka sisältää kaiken tarpeellisen: kuten kännykän ja tärkeät paperit, sekä vihkon kirjaamis-ta varten. Tämä salkku kiertää sitten välittäjältä toiselle ja välittäjä saa päivystä-mis-sä haluaa. Karjaan ystävävälitys toimii yhteistyössä seurakunnan kanssa. Karjaalla toimii neljän hengen välitysrinki: kaksi Punaisen Ristin vapaaehtoista ystävävälittäjää, seurakunnan diakoni ja vielä yksi Punaisen Ristin tai seurakunnan vapaaehtoinen. Välityksessä kaikki on yhteistä. Ringissä on kuitenkin kaksi vastuuhenkilöä: diakoni seurakunnan puolelta ja yksi SPR:n ystävävälittäjistä Punaisen Ristin puolelta, jotka juridisesti kantavat vastuun omista vapaaehtoisistaan. Karjaan välityksellä on päivys-tys kerran viikossa kahden tunnin ajan. Aina oman vuoronsa alkaessa välittäjä hakee salkun seurakunnan kansliasta ja hoitaa päivystyksen, jonka jälkeen hänellä on vielä viikko aikaa järjestää asioita, kunnes päivää ennen seuraavaa päivystystä salkku tu-lee palauttaa takaisin kansliaan. Syyskuussa Karjaalla toimi 30 aktiivista ystävää ja lisäksi 10, jotka eivät sillä hetkellä olleet aktiivisia. Asiakkaita oli seitsemän jonossa. Välitys toimii Karjaan alueella, pääasiassa keskustassa. Karjaalla monikulttuurisuus näkyy osaston perustamassa Kansainvälisessä klubissa, missä välittäjät ovat käy-neet kertomassa ystävätoiminnasta. Seuraavan peruskurssin jatkoksi on suunniteltu kuuden tunnin lisäys selkokielellä, jotta maahamuuttajillakin on mahdollisuus ryhtyä ystäviksi. Välitys kuuluu SPR:n Hesingin ja Uudenmaan piiriin. (Karjaan ystäväväli-tyksen haastattelu 24.9.2013)

Pienet ystävävälitykset:

Sipoon ystävätoiminta on pienimuotoista ja se toimii vapaaehtoisvoimin. Palvelu toi-mii kaksikielisesti ja alueena on koko Sipoo. Itse välitystoiminta on niin pientä, että haastateltava ei koe olevansa oikea ystävävälittäjä. Hän on itsekkin ystävä ja toimii enemmänkin ystävien yhdyshenkilönä. Välityksellä ei ole toimitiloja tai päivystysaiko-ja vaan yhdyshenkilöön voi olla puhelimitse yhteydessä milloin vain. Punaisen Ristin

puolelta hänen ainoat työvälineet ovat asiakas- ja vapaaehtoiskortit. Haastateltavan mukaan saattaa jopa olla, että vuoden aikana ei tule yhtään henkilökohtaisen ystävän välitystä. Haastattelun ajankohtana kaksi asiakasta oli jonossa odottamassa vapaaehtoista ystävää. Sipoossa kuitenkin toimii seitsemän aktiivista vapaaehtoista ystävää, joilla on henkilökohtaiset ystäväasiakkaat. Mutta uusia vapaaehtoisia ei vielä ole tullut tarpeeksi, jotta heille olisi saanut ystäväkurssin järjestettyä. Sipoon ystävät tekevät säännöllistä yhteistyötä palvelutalon kanssa. Ystävät pitävät viikoittain laulu- ja lukutuokioita, sekä järjestävät tapahtumia palvelutalossa. Ystävätoiminta on aktiivista, vaikkei välitystoimintaa paljon ole resurssien eli vapaaehtoisten ystävien puutteen vuoksi. Vapaaehtoiset ystävät ovat läheisiä keskenään ja haastateltava kuvaava Sipoon ystävätoimintaa kodinomaiseksi. Sipoon ystävävälitys kuuluu SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piiriin. (Sipoon ystävävälityksen haastattelu 26.9.2013)

Myös Hyvinkään ystävävälityksen toiminta on vielä pienimuotoista. Välittäjä on aloittanut toimessa vuoden vaihteessa ja on alkanut aktivoida toimintaa. Syyskuussa vapaaehtoisia ystäviä oli noin kymmenen ja asiakkaita oli pari jonossa. Välitys toimii vapaaehtoisvoimin ja ydintoiminnasta vastaa yksi välittäjä, joka kutsuu itseään ystävien yhdistäjäksi. Välitys välittää muun muassa henkilökohtaisia ystäviä, kirjaystäviä ja lukijaystäviä. Tämän lisäksi yksi vapaaehtoinen halusi käynnistää laitosystävätoiminnan ja hoitaa sitä nyt. Myös vankilaystävätoiminnasta on ollut kiinnostusta. Välityksen alueeseen kuuluu Hyvinkään keskusta-alueet. Hyvinkään välityksellä ei ole päivystysaikaa, vaan puhelinnumerosta saa tavoitella milloin vain. Hyvinkään osastolla on koukoustila, mutta se on syrjässä keskustasta. Välittäjä toimii kotoa käsin. Työvälineenä on asiakas- ja vapaaehtoiskortit, ja lisäksi omalla tietokoneella excel-taulukko. Hyvinkään välitys kuuluu SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piiriin. (Hyvinkään ystävävälityksen haastattelu 4.9.2013)

5.2 Välitysten koko & välittäjien määrä

Niin kuin edellä mainituista ystävävälitysten esittelyistäkin huomaa, Punaisen Ristin ystävävälitykset voivat olla hyvin erilaisia ja ne omaavat monenlaisia toimintatapoja. Tutkimushaastatteluissa aiheesta nousi keskustelua, mutta haastateltavat eivät kui-

tenkaan kokeneet eroavaisuuksia ongelmaksi. Välitysten toiminta-alueet ja lähtökohdat ovat niin erilaisia, että välitystoiminnan on mahdotonta olla samanlaista joka paikassa. Kuten aiemmin jo mainitsin, Punainen Risti on antanut välityksille oikeuden toimintansa kohdistamiseen ja rajaamiseen (Ystävän tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävetoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 14). Välitykset kokivat sen positiiviseksi, että heillä on mahdollisuus toimia omien voimavarojensa mukaan ja muokata toiminnasta välittäjän/välittäjien itsensä näköistä. Välitykset voivat myös toimia yhteistyössä jonkun muun tahon, kuten seurakunnan tai kaupungin kanssa.

Selkeempää olis ku olis standardi miten toimitaan, et kaikilla olis se konsepti samanlainen. Mutta toisaalta se on hyvä juttu kun saa vapaat kädet muokata tästä sit sellaisen ku itse sitten tai osasto haluaa. Et ei tarvi orgallisesti ollakaan mukana sitten tietynlaisessa konseptissa. (G.)

Suurimmat eroavaisuudet tulevat esiin erikokoisissa välityksissä ja niiden toiminta-alueen laajuudessa. Verrataan esimerkiksi Helsinkiä, jonka alueella asuu 1,3 miljoonaa asukasta, Hyvinkään kaupunkiin (46 000 asukasta) tai Sipoon kuntaan (18 887 asukasta), jo asukasluvusta huomattavat suuret erot vaikuttavat ystävävälitysten toiminnan muotoon. (Helsingin kaupunki 2013; Hyvinkään kaupunki 2013; Sipoo 2013). Ensinnäkin isoissa kaupungeissa voi olla useita välityksiä, jotka jakautuvat alueiden tai toimintamuotojen mukaan. Asukaslukuja ajatellen isoissa kaupungeissa ystävävälityksillä on käytössä suuremmat resurssit kuin pienissä, mikä antaa mahdollisuuden laajempaan ja monipuolisempaan toimintaan. Isoissa kaupungeissa välityksillä on paremmat mahdollisuudet järjestää esimerkiksi kertaluontoisia vapaaehtoistehtäviä, kuten saattoapua, kun vapaaehtoisia on enemmän (B). Toisaalta taas isoissa kaupungeissa myös ihmisten avun tarve ja ongelmat ovat suuremmassa mittakaavassa. Pienten kuntien välityksissä vahvuudeksi nostettiin se, että välittäjät ovat lähellä ihmisiä ja heidät tunnetaan. Toisaalta se voi olla myös heikkous. (F.)

Tietenkin olis hyvä jos saataisiin kaikki hyvät puolet kaikilta tahoilta kootua yhteen, huonot puolet pois. Mutta. Se liittyy kyllä vähän siihen, että olis kyllä hyvä et olis ehkä vähän enemmän yhteistyötä näitten (Punaisen Ristin ystävävälitysten) välissä. (C.)

Selkeä ero ystävävälitysten välillä on ystävävälittäjien vaihteleva lukumäärä. Punaisen Ristin ystävävälityksen mukaan ystävävälittäjän tehtävää voi hoitaa yksi tai use-

ampi henkilö (Ystävävälityksen ohjeet 2013). Välittäjien määrä riippuu paljolti välityksen toiminta-alueen laajuudesta sekä asiakas- ja vapaaehtoismääristä.

Monessa isommassa ystävävälityksessä toimii useampi ystävävälittäjä yhdessä. Välittäjät voivat hoitaa päivystystä pareittain tai yksi kerrallaan. Tutkimushaastatteluisa nousi esiin vastuuhenkilön tärkeys välitykselle. Vastuuhenkilö on se henkilö, joka organisoii tämän suuren välittäjäjoukon toimintaa, koordinoi päivystysvuoroja, tapahtumia sekä kokouksia ja tärkeitä paperiasioita. Tällaisena vastuuhenkilönä tai tiiminvetäjänä on niin sanotusti johtajan roolissa. Vapaaehtoisten johtajalta odotetaan kykyä jakaa tehtäviä sekä vastuuta, ja ennenkaikkea pitämään langat käsissään (Karreinen ym. 2010, 93). Saattaa olla, että välittäjät tapaavat toisiaan vain yhteisissä kokouksissa. Silloin on tärkeää, että yhdellä heistä on se kokonaiskuva välityksen tilanteesta ja kantaa vastuun kokouksien kulusta. (H, I.) Haastateltavat painottivat, että välittäjät hoitavat välitystä yhteistyöllä, mutta on tärkeää, että joku myös koordinoi sitä. Haastateltava nosti haastavaksi hyvän vastuuhenkilön löytymisen, sellaisen, jolla on aikaa ja halua paneutua asiaan. (H.) Toimintaan kaivataan voimaa ja jämäkkyyttä (I). Tärkeänä positiivisena asiana useilta välittäjiltä nousi se, että heille se oma välitystiimi on hyvin tärkeässä roolissa vertaistuen lähteenä ja tukiverkkona.

Tutkimushaastatteluisani yhden hengen välityksiä olivat ne, joissa toimi palkattu työntekijä, sekä vapaaehtoisvoimin toimivista välityksistä sellaiset, joissa asiakas- ja vapaaehtoismäärät olivat pieniä. Palkatulla työntekijällä on toimintaan varattuna enemmän aikaa ja siten pystyy hoitamaan laajempaakin toimintaa yksin. Helsingin ja Uudenmaan piirin ystävävälityskierroksen yhteenvedoista nämä yhden hengen välitykset nousivat esiin yhtenä huomioonotettavana heikkoutena ja haasteena. Vapaaehtoisina välittäjinä toimivat henkilöt kokevat huonoksi sen, että yksi henkilö on vastuussa niin paljosta. Ne, jotka tämän asian toivat esiin, ovat siis itse näitä yksin toimivia vapaaehtoisia ystävävälittäjiä. (Ystävävälityskierros 2013.) Tutkimushaastatteluisa tuli esille toiminnan olevan todella itsenäistä ja siten välittäjät pääsevät hyvin toteuttamaan itseään. Mutta toisaalta se on myös hyvin yksinäistä. Osa välittäjistä koki kaipaavansa itsenäiseen työhönsä enemmän ajatustenvaihtoa ja tukea päätösten teossa. (D.)

5.3 Työntekijä & Vapaaehtoinen

Haastatteluissa keskustelimme vapaaehtoisuuden ja työntekijänä olemisen eroista ystävälitjän toimessa. Molemmat osapuolet, vapaaehtoiset ja työntekijät, yleisesti kokivat oman toimintapansa toimivan. Molemmista vaihtoehtoista löytyi niin positiivisia kuin negatiivisiakin asioita. Haastateltavat toivat esiin välitystoiminnan edellyttävän sitoutumista (E). Työntekijät saavat toiminnasta palkkaa, mikä osaltaan sitouttaa. Vapaaehtoisten täytyy kokea toiminta motivoivaksi sitoutuakseen. Ystävätoiminta on yksinäisten tukemista, joten toiminnassa mukana olevilla vapaaehtoisilla yhtenä motivoivana tekijänä on usein auttamisen halu, jonka myös Harju (2003) ja Yeung (2005a) nimesivät erääksi tärkeimmäksi motivoinnin teemaksi. Vapaaehtoiset tekevät toimintaa sydämellä (A). Osa haastateltavista mietti, että tulisiko Punaisen Ristin toiminnasta suorittamista, jos siitä saisi palkkaa vai pysyisikö siinä se sama henki?

Vapaaehtoistoiminnalle on luonteenomaista siihen osallistuvien henkilökohtainen ja tunteellinen, jopa intohimoinen tai fanaattinen, asennoituminen. Toiminnalla on osallistujalle itselleen aina joku muu merkitys kuin palkkatulo. Osallistumisen jatkuvuuden takaa motivaation säilyminen, ei oma toimeentulo. (Raninen ym. 2008, 136.)

Positiivisiksi asioiksi vapaaehtoistoimin toimivassa välityksessä nousi juuri se vapaaehtoistoiminnan ajatus. Välityksellä on esimerkiksi varaa hankkia enemmän työvoimaa, kun toiminta on ilmaista (C). Kun toimintaan löytyy sitoutuvia vapaaehtoisia, välitys toimii hyvin. Toisaalta vapaaehtoistoimintaan liittyy myös se epävarmuus löytyykö niitä motivoituneita ihmisiä (A). Eräs hankala asia ajatellen vapaaehtoisia on se, että toiminta on vie paljon aikaa, etenkin jos välittäjä toimii yksin. Vapaaehtoisille välittäjille toimi ei ole pääasiallinen työ, eikä se myöskään saa viedä kaikkea vapaa-aikaa (G, F). Vapaaehtoisuudessa pidettiin hyvänä asiana sitä, että henkilö saa itse päättää mukana olemisestaan ja miten antaa aikaansa toiminnalle. Vapaaehtoinen voi huoletta pitää lomia ja toisaalta hänen on myös mahdollista lopettaa välittäjänä toimiminen, jos näin haluaa. (C, H.) Etenkin yhden hengen välityksissä, jos välittäjä yllättäen lopettaa toimintansa, voi uuden löytäminen osoittautua vaikeaksi. Mielestäni vielä tärkeä asia, josta pari välittäjää mainitsi, on tietosuojaan kunnioittaminen. Myös vapaaehtoisen tulee muistaa vaitiolovelvollisuuden tärkeys toiminnassa. Pienellä

paikkakunnalla se voi osoittautua haastavaksi, kun kaikki tuntevat toisensa ja tietävät kaikkien asiat (E, F).

Vapaaehtoistoimintaan on tullut mukaan paljon ammatillisen auttamistyön piirteitä ja vapaaehtoisia myös koulutetaan ammattiauttajien käsittein (Mönkkönen 2005, 286), mikä on hyväkin, kun ajattelee kuinka haastavien ihmisten kanssa ystävälittäjät voivat toimia. Pienet välitykset toivat mielipiteensä esiin siinä, että näihin pienempiin paikkakuntiin ei ole hyödyllistä palkata työntekijää, kun toiminta on niin vähäistä. Osa haastateltavista mietti, menisikö toiminta liian virkamiesmäiseksi, jos välittäjä olisi palkallinen työntekijä. Työntekijä kuitenkin voisi tuoda toimintaan enemmän voimaa ja jämäkkyyttä, mikä toisi välitystä hieman lähemmäs yhteistyötahoja (I). Useat vapaaehtoiset välittäjät toivat positiivisena asiana esiin sen, että työntekijällä olisi enemmän aikaa hoitaa asioita. Työntekijä pystyisi tiedottamaan enemmän ja käydä esittelemässä toimintaa sekä kehittää sitä(A). Monet haastateltavat kokivat toiminnan suuremman kehittämisen olevan mahdotonta vapaaehtoisen ajalla.

Useat välittäjät pitivät mahdollisena ajatuksena sitä, että toiminnassa olisi sekä työntekijä, että vapaaehtoisia mukana. Työntekijä voisi toimia vastuuhenkilönä ja muut tukisivat toimintaa. Siihen pitäisi vaan luoda oma kulttuuri, miten toiminta jakaantuu työntekijän ja vapaaehtoisten kesken (F, H). Yksi välittäjä kertoi mielipiteensä muuttuneen tähän asiaan vuosien jälkeen ja nyt kokee, että palkallinen vastuuhenkilö voisi olla toiminnan kannalta hyväksi (H). Tällaiset kokemuksen tuomat mielipiteet ovat tärkeitä huomioita kehittyvässä toimenkuvassa.

5.4 Ystävätoiminnan suuntaviivat

Ystävälitysten eroista keskusteltaessa haastateltavat nostivat esiin sen, että tämä on Punaisen Ristin toimintaa ja välityksen tulisi toimia Punaisen Ristin sääntöjen ja keskushallinnon ohjeiden ja suuntaviivojen mukaan (B). Toisaalta taas joitain haastateltavia mietitytti, mitkä nämä ystävälitysten yhteiset suuntaviivat oikein ovat.

Yksi välittäjä nosti esiin ystävätoiminnan valtakunnallisuuden. Onko toiminta todella valtakunnallista, kun välitykset ovat niin erilaisia? (F.) Toinen haastateltava piti erikoisena sitä, että yksi hänen tietämänsä ystävävälitys toimii kokonaisuudessaan seurakunnan järjestämänä. Hän kertoi vapaaehtoisten käyvän Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan peruskurssin ja toimintaa kutsuttavan Punaisen Ristin ystävätoiminnaksi, mutta kuitenkin käytännössä seurakunta hoitaa koko välitystoiminnan. Haastateltava mietti, voiko Punaisen Ristin ystävävälitys toimia niin? (E.) Myös toiminnan ja asiakkaiden rajaamiseen toivottiin selkeytystä. Millainen henkilö kuuluu ystävätoiminnan asiakkaaksi ja miten ystävää pyytävälle pystyy selkeästi kertomaan sen, että hän on liian haastava tapaus eikä kuulu kohderyhmään? (D, F.)

Et pitäis olla jotenkin, ettei se jäis jokaisen ittensä mietittäväks, vaan et se ois kaikille ihan selvää, et miten tätä toimintaa rajataan, ketkä on meidän asiakkaita ja ketkä ei. Kenelle tämä toiminta on kohdistettu ja kenelle ei. (F.)

Kaipausta selkeämpiin linjauksiin nousi esiin jo vuonna 2006 tehdyssä pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan selvityksessä. Selvityksestä kävi ilmi vastuuvapaaehtoisten (ystävävälittäjien, ryhmänvetäjien, ym.) kokevan tarvitsevänsä lisää ammatillista tukea ja selkeämpiä ohjeita toiminnan rajaamiseen (Ystävän tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 15). Tämän selvityksen myötä Helsingin ja Uudenmaan piiri lähti kehittämään ystävätoimintaa Ystävätoiminnan tukipiste 2009–2011 -projektin avulla. Projektin aikana perustettiin tukipiste, jonka tarkoituksena on koordinoita ja kehittää pääkaupunkiseudun ystävätoimintaa entisestään. Projektin arvioinnin (Vainiomäki 2011) mukaan pääkaupunkiseudun ystävätoimintaa oli onnistuttu yhtenäistämään välitysten välillä, sekä rajaamaan siten, että roolit ja rajat olivat vapaaehtoisille selkeämmät.

Haastattelujen perusteella kentällä toivotaan tarkennusta ystävävälitystoiminnan yhteisiin suuntaviivoihin ja linjauksiin, mutta kaikkein suurin tarve linjauksien selkeyttämiseksi tulee pääkaupunkiseudun ulkopuolelta. Tämä vahvistaa edellä mainitsemani projektin arvioinnin (Vainiomäki 2011) kertomaa siitä, että pääkaupunkiseudun ystävätoiminnassa kehitystä on jo tapahtunut. Selvyyttä linjauksiin ja toiminnan rajaamiseen kaivataan kuitenkin vielä niin Helsingin ja Uudenmaan piirin alueella, kuten

muuallakin. Mitkä ovat valtakunnallisesti ne perusasiat, että ystävävälitystä voi kutsua Punaisen Ristin ystävävälitykseksi?

5.5 Haastavat asiakkaat

Asia, jonka suurin osa haastatteluissa mukana olleista välityksistä (7 välitystä) nosti haasteeksi, on mielenterveyskuntoutujat tai muuten jollain tavalla haastavat asiakkaat. Asia nousi todella selkeästi esiin myös Helsingin ja Uudenmaan piirin tekemän ystävävälityskierroksen (2013) yhteenvedoista. Monet välittäjät kertoivat asiakkaiden olevan entistä haastavampia. Kuten jo aiemmin ystävätoiminnan tarvetta esitellessä mainitsin, mielenterveysongelmaiset henkilöt voivat usein olla juuri niitä, jotka kokevat itsensä yksinäisiksi (Saari 2010), ja siten kuuluvat myös Punaisen Ristin ystävätoiminnan kohderyhmään. Punaisen Ristin ystävätoiminnan peruskurssin opetusmateriaalin mukaan vapaaehtoinen ystävä kuitenkin toimii asiakkaan ystävänsä tavallisen ihmisen voimavaroin (Ystävänsä tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla), mikä tarkoittaa sitä, että ystävä ei ole terveydenhuollon ammattilainen eikä välttämättä osaa toimia mielenterveyskuntoutujien kanssa. Eräs haastattelussa mukana olleista tiivistä ystävätoiminnan tarkoituksen mielestäni hyvin: ystävätoiminnan tehtävä on lieventää yksinäisyyttä, ei hoitaa yksinäisyydestä johtuvia tai sitä kautta syntyneitä muita ongelmia (F).

Ystävävälittäjä on tärkeässä roolissa asiakkaita arvioidessaan, sillä hänen on ajateltava niin asiakkaan kuin vapaaehtoisenkin hyvinvointia ja pärjäämistä. Jos asiakkaalla vaikuttaa olevan monenlaisia ongelmia välittäjän tulee selvittää hakeeko asiakas apua yksinäisyyteen vai johonkin muuhun vaivaan (F). Kuten jo aiemmin ystävätoiminnan tarpeen esittelyssä toin esiin, yksinäisellä itsellään saattaa herkästi mennä sekaisin mistä se yksinäisyyden tunne oikein on lähtöisin ja mitkä taas ovat sen seurauksia (Saari 2010). Asiakkaan oma sekavuus ei lainkaan helpota ystävävälittäjän tehtävää. Ystävävälittäjä saattaa olla ystävää pyytävään asiakkaaseen vain puhelimitse yhteydessä, minkä perusteella välittäjän tulee arvioida onko ystävätoiminta juuri se oikea auttamisen muoto tälle henkilölle. Jos välittäjästä tuntuu, että asiakkaan kunto on liian huono ja kokee hänen tarvitsevan ammattiauttajaa, välittäjä voi ohjata

asiakkaan muiden palvelujen piiriin. Välittäjän on mietittävä tarkkaan, että ei laita liian suurta vastuuta vapaaehtoiselle.

Punaisen ristin ystävätoimintaa tehdään tavallisen ihmisen taidoin ja se on vapaaehtoista toimintaa. Punainen risti ei missään vaiheessa voi korvata yhteiskunnan, valtion, kuntien tai ylipäättään julkisen sektorin roolia hyvinvointiyhteiskunnassa. Vaan Punainen risti pyrkii täydentämään sitä hyvinvointiverkostoa, tarjoamalla niitä koulutettuja vapaaehtoisia ystäviä, jotka tavallisen ihmisen taidoin antavat omaa aikaansa yksinäisyyden lieventämiseen. (F.)

Ystäväkurssin opetusmateriaalin mukaan rajaamalla jonkun asiakkaan ystävätoiminnan ulkopuolelle, ystävävälittäjä tukee samalla ystäviä. (Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 6.) Kuten jo edellisessä luvussa mainitsin, osa välityksistä kaipasi ylemmältä taholta tarkempaa linjausta siitä, miten rajata toimintaa ja ketä he voivat ottaa asiakkaiksi. Mikä on se raja, että ystävää kaipaavalle voi selvästi sanoa ei? Eräs haastateltava kertoi, että he ovat tehneet heidän välityksessä periaatepäätöksen siitä, että välitys ei välitä ystäviä akuutissa vaiheessa oleville mielenterveyspotilaille. Sitten, kun mielenterveyspotilas on jo täysin toipumassa, voi hän tulla välityksen asiakkaaksi. (A.) Mielestäni tämä rajaus kuulostaa ihan järkevältä vaihtoehdolta. Tämä haastavien asiakkaiden kanssa toimiminen sekä asiakkaiden rajaaminen toiminnan ulkopuolelle ovat tällä hetkellä eräitä haastavimpia asioita välitystoiminnassa. Välittäjät kaipaavat aiheeseen liittyen koulutusta, jotta he pystyisivät paremmin tekemään arviointia ja toimimaan näiden hankalempienkin asiakkaiden kanssa.

5.6 Uusien vapaaehtoisten tarve & rekrytointi

Suurin haaste ystävätoiminnassa tutkimushaastattelujen ja ystävävälityskierroksen perusteella on resurssien puute. Millä tarkoitetaan sitä, että tarvitaan lisää vapaaehtoisia, mikä onkin yleinen haaste vapaaehtoistoiminnassa (Karreinen ym. 2010, 9). Ystävävälityskierroksen yhteenvedoissa, todella monet välitykset kertoivat tarvitsevansa uusia vapaaehtoisia. Tutkimushaastatteluissa etenkin pienemmät, paikkakunnat toivat esiin uusien ystävien tarpeen, koska he eivät pysty markkinoimaan toimin-

taa asiakkaille, kun heillä ei ole ystäviä tarjottavana. Uusia vapaaehtoisia ystäviä tarvitaan kuitenkin jokaisessa välityksessä, sillä asiakasmäärät vain kasvavat. (B, D, E.) Vapaaehtoisten ystävien lisäksi välitykset tarvitsevat myös uusia ystävävälittäjiä.

Haastattelujen ja ystävävälityskierroksen aineistojen mukaan osa välittäjistä alkaa itsekin jo olla ikääntynyttä. Väestön ikääntyminen johtaa muutokseen kansalaistoiminnassa, sillä keskeiset kansalaistoimijat vanhenevat ja tulee uuden sukupolven aika. Kansalaistoiminnan toimintaympäristössä tapahtuu jatkuvaa hitaasti käyvää muutosta ja siksi itse toimintaakin on uudistettava. (Harju 2003, 139–152.) Tämä välittäjien ikääntyminen on yksi syy, miksi myös uusia ystävävälittäjiä tarvitaan. Harju (2003) kertoi kirjassaan jatkuvasta muutoksesta, joten tulisiko myös kehitellä uusia keinoja vapaaehtoisten rekrytoinnin tehostamiseksi? Mitä ne keinot voisivat olla? Miten saadaan lisää vapaaehtoisia ystäviä ja välittäjiä?

Vapaaehtoisten rekrytointiin, siihen pitäis panostaa enemmän, jotenkin aktiivisemmin. Ja sitten se, että ihmisiä vois houkutella sillä lailla et niinku vaikka tämmösiin pieniin keikkaluontoisiin hommiin. Et tänä päivänä hän ihmiset ei halua sitoutua pitkäaikaisiin tehtäviin, vapaaehtoiset. Vaan et heil ois mahdollisuus just tulla vaikka pariks tunniks silloin tällöin. Jos sais tämmösen porukan kasaan, niin sillo vois tehdä näitä keikkoja, ja silloin se välitystoimintakin elpyis, sitä tulis enemmän. Mut nyt täytyy ensin saada resursseja ja sen jälkeen voi sit alkaa tätä välitystoimintaa kehittämään. (B.)

Vapaaehtoisvälitysten tulee olla aktiivisia, proaktiivisia, markkinoivia niille tahoille joista saadaan asiakkaita ja niille tahoille joista tulee vapaaehtoisia. Ei olla passiivisesti siellä odottamassa, et joku soittaa. (I.)

Toinen rekrytointiin liittyvä tärkeä kysymys liittyy asiakkaiden pysyvyyteen. Mikä saa vapaaehtoiset pysymään mukana toiminnassa? (F.) Eräässä välityksessä oli esimerkiksi tapahtunut sellaista, että halukkaat vapaaehtoiset olivat ottaneet välittäjään yhteyttä sähköpostitse, mutta kiinnostus ei kestänyt siihen asti, että he olisivat tulleet tapaamaan välittäjää (G). Osalle vapaaehtoisista käy myös niin, että tulee toimintaan mukaan, mutta pikkuhiljaa kiinnostus lopahtaa ja jää sitten pois. Miten tämä voitaisiin estää? Miten vapaaehtoiset saadaan sitoutumaan toimintaan?

Pitäis enemmän pystyä tekemään sellasta henkilö ja soveltuvuusarviointia ja sellasta profilointia, et ketkä ihmiset oikeesti sopii toisilleen, jotta me saadaan ne ystäväsuhteet kestäämään. (F.)

Eräs haastateltava toi esiin sen, että ystävätoiminnan kannalta olisi hyvä, jos välittäjillä olisi enemmän aikaa keskittyä asiakkaiden ja vapaaehtoisten yhdistämiseen. Kun yhdistää oikeat ihmiset ja he viihtyvät keskenään, se näkyy onnistumisena ystävätoiminnassa. Pitääkseen vapaaehtoiset mukana toiminnassa tulee myös muistaa huomioida vapaaehtoista kannustamalla sekä antamalla palautetta ja kiitosta heidän työpanoksestaan (Karreinen ym. 2010, 79). Lisäksi rekrytoinnissa täytyy huomioida, että se suunnitellaan hyvin ja ihmisille tarjotaan oikeanlaisia tehtäviä (mt., 41–43).

Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri onkin tarttunut tähän rekrytointiasiaan jo Pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan tukipiste 2009–2011 projektissa, joka oli tuottanut tulosta. Projektille on myös jatkoa Ystävätoiminnan tukipiste 2012–2014 projektissa, joka muun muassa jatkaa tätä rekrytoinnin parantamista, tavoitteena saada paljon uusia vapaaehtoisia mukaan toimintaan. (Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014.) Vapaaehtoisten tarve on suuri haaste kaikenlaisessa vapaaehtoistoiminnassa. Rekrytointiin tulee keskittyä ja panostaa yhä enemmän, jotta vapaaehtoistoiminta jatkuu tulevaisuudessakin.

5.7 Ystävätoiminnan motivoivuus ja palkitsevuus

Motivointi on suuressa roolissa vapaaehtoisten rekrytoinnin ja toiminnan onnistumisen kannalta. Mikä motivoi vapaaehtoisia mukaan ystävätoimintaan? Vapaaehtoisille pitää tarjota heidän mielestään mielekästä toimintaa, jotta he innostuvat ja lähtevät siihen mukaan. Haasteena on se, että ihmiset ovat erilaisia ja kaikki eivät voi innostua samasta asiasta. Yhdenkin ihmisen motivaatio koostuu monista eri motivaatioelementeistä (Yeung 2005a).

Tutkimushaastattelujen ja ystävävälityskierroksen perusteella ystävävälittäjät ovat pääsääntöisesti hyvin motivoituneita ja sitoutuneita toimintaan. Välittäjät kokivat tekevänsä hyvin merkityksellistä työtä. Yeungin (2005a) timanttimallin mukaan ajatellen, ystävätoiminnan vapaaehtoisten motivaatio painottuu paljolti ulospäin suuntautuneisuuteen, sosiaalisuuteen ja antamisen iloon. Toisaalta välittäjät saavat toisten auttamisen kautta paljon hyvää myös itselleen, sillä toiminta on palkitsevaa.

Rakkaus tähän järjestöön (motivoi). Punaiseen Ristiin henkeen ja vereen kasvaneena tää on luonnollinen toimintaympäristö olla töissä ja olla osa tätä maailmanlaajusta verkostoa. (F.)

Mua motivoi se että siitä saa myös iloa itselle, kun voi tehdä jotain toisen ihmisen hyväksi. Se on niinku koko tää SPR:n toiminta on sillä lailla kiva. Siitä tulee hyvä mieli, puolin ja toisin. (B.)

Saa auttaa ihmisiä semmosella tavalla, että todellakin näkee että tää oli avuksi ja tätä tarvitaan. (C.)

Ehkä mä nään sen myös vahvuutena tulevaisuudessa, että on tehnyt tällaista työtä vähän aikaa. Toivon, et ei koskaan unohda näitä ihmisiä ketkä tähän toimintaan kuuluu, ja minkälaisia ihmiskohtaloita. Näin mä sen ehkä nään. (F.)

Kyllä mä saan tästä hyvän olon, ja koen, että punainen risti on mulle sopiva alue toimia. (H.)

Varsinkin se, että jos vapaaehtosetki sanoo, että kuinka hyvä mieli heille tulee, ku he tekee tätä työtä, myös se antaa sellasta onnistumisen tunteita et hei mahtavaa että on voinu auttaa olla siinä tukemassa ihmisiä. (D.)

Loppujen lopuks varmaan joka päivä täältä lähtee semmonen voittajafiilis mielessään, että jes taas sain tehtyä, pienen palasen onnea jolleki tuotettua. Se on ihan sillai palkitsevaa. (A.)

Välittäjät kokivat toiminnan mielekkyyden sekä ilon ja onnistumisen kokemuksien olevan motivointikeinoja parhaimmillaan. Muina tärkeinä motivointikeinoina välittäjät pitivät muun muassa timanttimallin (Yeung 2005a) pohdinnan ja toiminnan ulottuvuuteen liittyen, ystävätoiminnan taustalla olevia Punaisen Ristin arvoja sekä sitä, että he pystyvät konkreettisella toiminnalla auttamaan toisia ihmisiä. Ystävälitystoiminta voi monipuolisuudellaan antaa vapaaehtoiselle uudelaista näkemystä asioihin sekä tärkeää elämäkokemusta.

5.8 Palautteen tarkeys

Vapaaehtoistyössä nousee myös kiitoksen ja palautteen arvo suureksi, kun toiminnasta ei saa rahallista korvausta. Vapaaehtoisten ja myös työntekijöiden työpanok-

sen huomioimista pidetään hyvin tärkeänä kannustamisen keinona. Heille tulee näyttää, että heidän työpanostaan arvostetaan, jotta he kokisivat itsensä tärkeäksi ja haluavat pysyä toiminnassa mukana. (Karreinen ym. 2010, 79.)

Välittäjät kertoivat heidän saaneen kiitosta ja positiivista palautetta vapaaehtoisilta liittyen heidän ystäväsuhteisiin. Kuten edellisessä luvussa mainitsin, ystävävälittäjät kokevat onnistumisen kokemuksien olevan yksi tärkeistä asioista, joka motivoi heitä mukaan tähän toimintaan. Yleisesti välittäjät tuntevat onnistuneensa silloin, kun he saavat kuulla kuinka hyvin heidän yhdistämillään ystäväpareilla menee. Välittäjät kokevat hienoksi sen, että he ovat itse olleet mukana aikaansaamassa näitä hyviä ystävyys-suhteita (D, I).

Haastatteluissa tuli esiin, että välittäjät eivät kuitenkaan ole saaneet paljoa palautetta suoranaisesti siitä heidän omasta toiminnastaan ystävävälittäjänä. Eräs välittäjä toi esiin kokevansa tärkeäksi sen, että saisi enemmän palautetta. Toiminnan kehittämiseksi olisi tärkeä tietää, missä on onnistuttu ja missä olisi parantamisen varaa (mt., 82–83). Vapaaehtoisten ystävien antama palaute on arvokasta, mutta toiveena olisi saada palautetta myös osastolta, piiriltä ja keskustoimistoltakin (F). Kannustaminen ja palkitseminen ovat tärkeässä roolissa vapaaehtoistoisten johtamisessa (mt., 93).

5.9 Ystävätoiminnan peruskurssi

Eräs haastateltava ihmetteli sitä, että onko vapaaehtoiseksi ystäväksi haluavan aina pakko suorittaa ystävätoiminnan peruskurssi? Tämä ihmetys oli lähtenyt siitä, kun haastateltava oli kuullut, että toisessa paikassa peruskurssia pidetään ehdottomana pakkona ja jossain toisessa paikassa esimerkiksi hoitoalaan suuntautuneet ihmiset voivat toimia ystäväinä ilman kurssiakin. (E.) Helsingin ja Uudenmaan piirin Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla -lehtisessä sanotaan seuraavaa:

Ystävätoimintaan mukaan tulevilta edellytetään ystävätoiminnan peruskurssin suorittamista. Poikkeuksellisesti uusi ystävä voi toimia kokeneemman ystävän työparina tai olla mukana ryhmätoiminnassa ennen

ystäväkurssin suorittamista. Näin voidaan tehdä esimerkiksi silloin, kun seuraavaan kurssiin on kohtuuttoman pitkä aika. (Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 3.)

Tämän ohjeistuksen mukaan välityksissä tulisi siis toimia. Tuo mainittu teos on suunnattu pääkaupunkiseudun ystävätoimintaan, joten voi olla, että se ei vielä kaikissa välityksissä ole? Uskoakseni teoksen olisi myöhemmin tarkoitus laajentua myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle. Tätä ystäväkurssin pakollisuutta miettivän välittäjän haastattelussa tuli esiin sellainenkin näkökulma, että voisi olla hyvä, jos kurssveja voisi räätälöidä siten, että kaikki kävisivät sen osuuden, missä kerrotaan Punaisesta Rististä ja vapaaehtoistoiminnasta. Mutta sitten esimerkiksi hoitoalan ihmisten ei tarvitsisi käydä luentoja ihmisten kohtaamisesta tai vastaavasta. (E.) Mielestäni tämäkin on ihan mietittävä asia tulevaisuudessa.

Haastattelussa nousi esiin myös ystävätoiminnan peruskurssin sisältö. Haastateltavaa mietitytti kurssilla läpikäydyt asiat todellisuuteen verrattuna (E). Tällä hän viittasi siihen, kun kurssilla kerrotaan esimerkkejä kuinka tämä yhdistetty ystäväpari voi viettää mukavaa aikaa yhdessä ja vaikka harrastaa kultuuria ja teatteria. Mutta konkreettinen todellisuus on aivan toisenlainen. Haastateltava kertoi, että heidän alueella asiakkaat ovat sairaita vanhuksia, joille Punaisen Ristin ystävä saattaa olla ainut henkilö, kenen kanssa hän pääsee edes käymään ulkona. Ystävätoiminnan peruskurssin käyneillä vapaaehtoisilla on haastateltavan mukaan liian korkeat odotukset toiminnasta. Ystäväksi pitäisi haastateltavan mukaan ryhtyä vähemmällä. Vapaaehtoiset haluavat itselleen iloisen kaverin ja kivaa tekemistä, mikä johtaa siihen, että ystäväpareja ei synny ja asiakkaita on jonossa. (E.) Mielestäni on hyvä ajatus, että kurssilla tuotaisiin paremmin esiin juuri sen tietyn toimialueen asiakastilanne, jotta vapaaehtoiset tiedostaisivat sen samantien. Mutta vapaaehtoistoiminnassa on tärkeä huomioida myös vapaaehtoisten tarpeet ja toiveet. Tässä tilanteessa huomaa myös hyvin välittäjän ja vapaaehtoisen toisistaan poikkeavat motivointielementit, jotka vaikuttavat lähtevän antamisen ja saamisen ulottuvuuden eri ääripäistä. (Yeung 2005a.)

Yleisesti haastatteleman ystävävälittäjät kokivat ystävätoiminnan peruskurssin ihan hyväksi. Tosin jotkut haastateltavista ja ystävävälityskierroksessa mukana olleista kaipaivat ystävävälittäjälle omaa koulutusta, joka painottuisi juuri ystävävälitystoi-

mintaan. Halusin kuitenkin tuoda myös edellä mainitsemani asiat peruskurssiin liittyen esiin, koska haastateltava jakoi mielestäni hyviä ajatuksia asiaan liittyen.

5.10 Muita esille nousseita asioita

Eräs haastatteluissa ja ystävävälityskierroksella esiin noussut haaste ystävätoiminnassa on se, että miten toimintaan saadaan miehiä mukaan. Miehiä on kyllä jonkin verran, mutta ei riittävästi. Haastattelujen perusteella yksi syy asiakasjonojen muodostumiseen välityksissä, on juuri se, että vapaaehtoisissa ei ole tarpeeksi miehiä. Anne Birgitta Yeung on tutkinut suomalaisten asennoitumista ja osallistumista vapaaehtoistoimintaan. Yeungin tutkimuksen mukaan naiset yleisesti ovat enemmän kiinnostuneita sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoistoiminnoista, ja miehiä kiinnostaa eniten urheilu, asuinaluetoiminnasta, maanpuolustus ja pelastuspalvelu vapaaehtoistoiminnan muotona. (Yeung 2002.) Olisi hyvä miettiä millä keinoilla miehetkin innostuisivat ystävätoiminnasta vapaaehtoistoiminnan muotona. Eräs haastateltava mainitsikin, että syksyllä olisi tarkoitus järjestää vapaaehtoistoiminnan ja ystävätoiminnan peruskurssi, joka on suunnattu vain miehille (E).

Ajanpuute nousi myös muutamassa välityksessä esiin. Etenkin yhden välittäjän vastuulla olevissa välityksissä, välitystoiminta voi viedä paljon vapaaehtoisen aikaa. Toiminnan kasvaessa suuremmaksi olisi hyvä hankkia ainakin lisää välittäjiä, sillä jos on liikaa yhden vapaaehtoisen harteilla, voi palaa loppuun (Karreinen ym. 2012, 9). Isommissa välityksissä, joissa työskentelee monta välittäjää yhdessä, toivotaan toiminnan kasvaessa päivystysaikoja lisättävän (C). Tästä ajankäytöstä keskusteltaessa nousi yhdessä haastattelussa esiin myös loma-ajat. Haastateltava koki, että etenkin kesällä toiminnassa on turhan pitkä tauko (I). Haastateltava toi esiin sen, että yksinäiset saattaisivat juuri kesällä ja joulun aikaan tarvita ystävää, mutta välitys ei voi kiinni ollessaan auttaa. Voisi ajatella, että yksinäisyys voi loma-aikana jopa korostua, jos ei ole edes sitä työn tuomaa aktiviteettia elämässä. Olisi tärkeää, että ystävävälitys toimisi jotenkin myös kesäaikana.

Myös vapaaehtoisten ja asiakkaiden aikataulut tuovat haastetta välitystoimintaan. Välittäjät toivat esiin, että vanhemmat ihmiset usein haluavat toimia päivällä ja nuoremmat iltaisin töiden jälkeen, mikä tekee ystäväparien yhdistämisestä haastavaa (A, H). Toisten aikatauluihin ei oikein pysty puuttumaan, mutta uusien vapaaehtoisten ja asiakkaiden myötä, tulisi välittäjille enemmän valinnanvaraa parien yhdistämisessä. Lisäksi ystävätoiminnassa on mahdollisesti myös muitakin toimintamahdollisuuksia, joita voi vapaaehtoisille ja asiakkaille tarjota.

Haastatteluissa muutamat välittäjät toivat ilmi monien vapaaehtoisten kaipaavan nykyään lyhytjänteisempää vapaaehtoistoimintaa kuin ennen (H, F). Uuden sukupolven vapaaehtoiset eivät halua sitoutua pitkäksi aikaa yhteen ja samaan toimintaan, vaan he yhdistelevät useita toimintoja ja toimivat jossain lyhyen ajan ja toisessa ehkä kauemmin. (Raninen 2008, 46.) Kuten olen aiemmin kertonut Harjunkin (2003) todenneen, toimintaympäristöt muuttuvat. Ystävävälityksistä osalla on lyhytjänteisempääkin toimintaa tarjolla, kuten kertaluontoista saattoapua tai mahdollisesti myös kertaluontoisia sairaalavierailuja tai ystäväryhmiä. Ajatellen timanttimallin jatkuvuuden ja uuden etsinnän ulottuvuutta, tällaiset kertaluontoiset toimintamuodot voivat sopia uuden etsijälle. Jatkuvuutta kaipaavalle vapaaehtoiselle taas sopisi hyvin henkilökohtainen ystävä ja myös ystävävälittäjänä toimiminen. Välittäjät toivat esiin myös sen, että vapaaehtoiset ystävät haluavat nykyään toimia enemmän ryhmissä kuin henkilökohtaisena ystävänä (H). Tämä muutos olisi hyvä huomioda ystävätoimintaa järjestäessä, jotta kaikille vapaaehtoisille olisi jotain annettavaa.

Eräs selkeä ero ystävävälitysten välillä on se, että kaikilla ei ole omaa toimitilaa. Tämä kävi ilmi niin haastatteluissa, kuin ystävävälityskierroksen materiaaleista. Ystävävälittäjä puhuu paljon puhelimesta ja käsittelee ihmisten henkilökohtaisia asioita, jotka eivät muille kuulu. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että ystävävälityksellä olisi rauhallinen oma paikka, missä hoitaa välitystoimintaa (A, F). Ne välitykset, joilla ei ole toimitilaa tekevät välitystoimintaa kotoa tai jostain muualta käsin. Tutkimushaastatteluissa mukana olleissa pienissä välityksissä kotona toimiminen koettiin toimivaksi, kun välitystoiminta on niin pientä. Toiminnan kasvaessa tulisi miettiä asiaa uudelleen. Ystävävälityskierroksen vastauksissa muutama välitys koki sen heikkoudeksi ja haasteeksi, ettei sitä omaa tilaa ole, joten asialle ehkä tulisi tehdä jotain. Tilan olisi tärkeä

olla myös sijainniltaan hyvä, jotta sitä voi hyödyntää esimerkiksi uusien vapaaehtoisten haastatteluja tehdessä (G).

Yksi välitys nosti toiminnan sähköistymisen erittäin tärkeäksi asiaksi tulevaisuutta ajatellen (H). Välityksessä toivottiin, että jossain vaiheessa papereista pääsisi kokonaan eroon, kun toiminta on suurta. Vapaaehtoistoiminta kehittyy ja sen mukaan myös työvälineet kehittyvät. Ystävävälitykset käsittelevät paljon asiakkaiden ja vapaaehtoisten henkilötietoja. Eräässä haastattelussa välittäjä pohti tällaisten tietojen säilyttämisen laillisuutta esimerkiksi omalla tietokoneella (B). Punainen Risti on jo selvittänyt tämän tiedon ja henkilötietolain mukaan tiedot voivat olla paperisena ystävävälityskansiossa, lukitussa tilassa tai sähköisessä muodossa tietokoneella, kun tiedot on salasanasuojattu (Ystävävälityksen ohjeet 2013).

Haaste, jonka kolme tutkimushaastattelussa mukana ollutta välitystä mainitsi, liittyy vapaaehtoisten ystävien yhteydenpito- ja ilmoittamisvelvollisuuteen. Ystävä sitoutuu toimintaan mukaan tullessaan olemaan yhteydessä alueensa ystävävälitykseen vähintään kaksi kertaa vuodessa (Ystävän tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 4). Ystävien pitäisi ilmoittaa ystävävälitykseen, jos ystäväsuhteessa tapahtuu muutoksia tai heidän oma elämäntilanteensa muuttuu. Vapaaehtoiset usein jättävät ilmoittamatta, jos heidän asiakassuhteensa päättyvät. Tieto olisi tärkeä, jotta välitys voisi reagoida asiaan ja esimerkiksi tarjota asiakkaalle uutta ystävää vanhan tilalle. Tähän liittyy vahvasti välitysten tekemä seuranta. Useilla välityksillä on tavoitteena noin pari kertaa vuodessa puhelimitse karotittaa ystäväparien tilanteita ja vapaaehtoisten aktiivisuutta. Välityksillä on muun muassa erilaisia kansioita, joihin he puheluiden perusteella järjestelivät aktiiviset ja passiiviset vapaaehtoiset. Välityksillä oli erilaisia tyylejä siihen, miten kauan toiminnan lopettaneita vapaaehtoisia tulisi pitää kirjoilla palaamisen varalla. Olisiko Punaisella Ristillä tähän jonkilaiseta yleistä näkökulmaa? Myös siihen, miten kauan asiakkaita voi pitää jonossa, toivottaisiin jonkinlaista yleistä näkökulmaa (D).

Tutkimushaastattelujen perusteella yhteistyö ystävävälitysten välillä on aika vähäistä. Etenkin pienten paikkakuntien välittäjien kanssa nousi keskustelua siitä, että yhteistyötä voisi lisätä (B, G). Muutama välittäjä kertoi järjestävänsä lähialueen välitysten kanssa yhteisesti ystäväkursseja, mikä kuulostaa oikein hyvältä. Jokainen ystäväväli-

tys välittää myös asiakkaat ja vapaaehtoiset eteenpäin, jos he kuuluvat toisen välityksen alueelle. Mutta monien välitysten yhteistyö jää tälle tasolle. Yhden pienemmän välityksen kanssa oli puhetta, että näille pienille välityksille voisi järjestää jonkinlaisia yhdistymistapaamisia (B). Näiden tapaamisten tarkoituksena voisi olla kokemusten jakaminen ja vertaistuen saaminen, sekä kehittämisajatuksien pohtiminen samankaltaisten välitysten kesken. Keskushallinto voisi tällä tavoin kutsua pienet välitykset yhteen verkostoitumaan (B). Haastateltava piti tärkeänä sitä, että kutsu tulisi keskushallinnolta, kun siellä on tiedossa, missä näitä pieniä välityksiä sijaitsee. Joistain isommistakin välityksistä tuli ajatus, että voisi järjestää virallisempia ystävävälittäjätaapaamisia, joihin olisi tarkoitus kaikkien esimerkiksi piirin alueen välittäjien kokoontua (C). Haastatteluissa tuli esiin myös toive mahdollisesta valtakunnallisesta välittäjätaapaamisesta (F).

5.11 Piirin ja osaston tuki

Vapaaehtoistoiminta tarvitsee ympärilleen ammatillista ja järjestöllistä tukea vapaaehtoisten tukemiseen, sillä vapaaehtoinen tarvitsee koulutusta ja ohjausta, sekä mahdollisuuden mietityttävien asioiden ja kokemusten purkamiseen (Raninen, Raninen, Toni & Tornaesus 2008). Ystävävälittäjät toimivat vapaaehtoisten ystävien tukena. Mutta myös välittäjät itse joskus kaipaavat tukea. Tässä kohtaa piirin ja osaston rooli on tärkeä. Helsingin ja Uudenmaan piirin ystävävälityksen ohjeistuksessa kerrotaan, että välityksessä toimivilla vapaaehtoisilla tulee olla yhteys piirissä ystävätoiminnasta vastaavaan työntekijään (Ystävävälityksen ohjeet 2013). Ohjeissa puhutaan vapaaehtoisista. Tuleeko tämä sama mahdollisuus olla myös palkatuilla työntekijöillä? Hekin kokevat tarvitsevansa tukea toiminnassaan.

Tutkimushaastatteluista kävi ilmi, että osastojen tuki ystävävälityksille on aika vaihtelevaa. Yksi haastateltava kertoi heidän osaston pitävän ystävätoimintaa todella arvokkaana asiana ja antavan todella hyvin tukea toiminnalle (B). Osastot myös rahoittavat oman osastonsa ystävätoimintaa, mistä osa välittäjistä tunsikin hyvin saavan osansa. Yhdessä haastattelussa välittäjä kertoi, että heidän osasto ei lainkaan arvosta ystävätoimintaa. Osasto tuntuu elävän vielä vanhassa mallissa, missä ensiapu-

ryhmät olivat tärkein asia, vaikka ystävätoiminta on jo kasvanut sitä suuremmaksi (E). Tässä tulee taas esiin toimintaympäristön murros ja muutokset, joita kansalaistoiminnan uudistamisessa tapahtuu (Harju 2003). Muutoksia tulee ja toimijoiden tulisi ottaa se huomioon. Tällä hetkellä yksinäisyyttä on paljon ja se kuuluu kaikista suurimpiin yhteiskunnallisiin ongelmiin (Saari 2010), mikä tekee ystävätoiminnasta erittäin tärkeän toimintamuodon. Monet välittäjät saattavat itsekkin olla mukana osaston hallituksessa ja siten pääsevät vaikuttamaan asioihin.

Helsingin ja Uudenmaan piiri tarjoaa ystävävälittäjille mahdollisuuden kääntyä piirin sosiaalipalvelujen työntekijöiden puoleen, jos välittäjää kokee tarvitsevansa tukea toiminnassaan (Ystävän tueksi, Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla, 8). Välittäjät kokivat Helsingin ja Uudenmaan piirissä tapahtuneen parin viimeisen vuoden aikana positiivinen muutos. Piiristä huomaa, että he haluvat osastojen pärjäävän ja ovat antaneet tukea ja ohjausta aivan toisella tavalla kuin ennen (E). Piiri tarjoaa paljon koulutusta ja virkistystä, johon ystävävälittäjillä on mahdollisuus osallistua (H). Useat välittäjät toivat esiin sen, että tarjontaa riittää, jos vaan itse on aktiivinen ja osallistuu (B). Samoin osa välittäjistä koki tuen ja ohjauksen, että sitä saa, etenkin, jos pyytää (G). Nämä asiat antavat kunniaa Pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan tukipiste 2009–2011 -projektille (Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014).

Haastateltavat kokivat saavansa Helsingin ja Uudenmaan piiriltä paljon hyvää tukea, mutta kehittämistäkin on. Se, mitä Helsingin ja Uudenmaan piiriltä toivottiin, on käytännön tuki ja apu, sillä välitykset toimivat tosi itsenäisesti. Olisi hyödyllistä, jos piirillä olisi tarjota tällaista käytännön osaamista ja tukea esimerkiksi koneiden reistaillessa (H). Piiriltä myös kaivataan tukea oikeanlaisten tietokoneohjelmien valintaan, jotta välittäjät saisivat ohjelmasta parhaimman hyödyn. Tällaista käytännön tukea ei piirillä taida olla tarjota? Sitä voisi olla hyvä miettiä, että olisiko se hyödyllistä. Vai tulisiko välitysten ehkä hakea osastolta tukea tällaisissa käytännön ongelmissa? Lisäksi eräs välittäjä toi esiin, että aloittaessaan välittäjän toimessa, kaipasi piiriltä vähän enemmän tietoutta toiminnan sisällöstä (G). Välittäjä koki, että sai piiriltä perustiedot toimeen hyvin, mutta hallinnollisista asioista kertominen jäi vähäiseksi, kuten mitkä ovat välittäjän oikeudet, vastuut sekä velvollisuudet.

Ystävätoiminnan tukipisteen tarkoituksena on tarjota tukea myös ystävätoiminnan valtakunnalliseen kehittämiseen (Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014). Helsingin ja Uudenmaan piirin alueen ulkopuolella olevista välityksistä nousi suurimpana toiveena työnohjaus. Eräs välittäjä koki, että peruskoulutus välittäjille voisi olla lyhyt, koska välitykset ovat niin erilaisia. Mutta sitten työnohjausta voisi olla pitkin matkaa (A). Toisessa välityksessä haastateltava toi esiin, että hänellä ei ole tietoa, mistä voisi saada työnkuvaan liittyvissä kysymyksissä tukea (F). On erittäin tärkeää, että välittäjille annetaan mahdollisuus asioiden purkamiseen ja keskusteluun. Työnohjauksen avulla on mahdollista ehkäistä ystävävälittäjien uupumusta ja ylläpitää intoa ja sitoutumista, sekä osaamista, toiminnan yhtenäisyyttä ja laatua (Karreinen ym. 2010, 121).

Lisäksi vielä tutkimushaastatteluista ja ystävävälityskierrokselta nousi paljon erilaisia koulutustoivomuksia ja aiheita, mitä ystävävälittäjät haluaisivat käsitellä. Käytännön asiana tuli sellainen toive, että joitain koulutuksia pidettäisiin suomeksi sekä ruotsiksi. Eniten tuli toiveita koulutuksesta, joissa käsitellään mielenterveyskuntoutujien sekä muiden haastavien asiakkaiden kohtaamista. Toisena kysymys siitä, mitä asiakkaan kanssa voi tehdä ja mistä voi keskustella, jos aiheet loppuvat. Tästä aiheesta toivottiin myös materiaalia vapaaehtoisten käyttöön. Lisäksi paljon toivottiin käsiteltävän vanhuksiin liittyviä asioita, sekä ystävävälittäjille omaa koulutusta. Tässä alla on vielä mainittuna kaikki ystävävälittäjien esiin tuomat koulutustoiveet:

Haastavien asiakkaiden kohtaaminen:

- Esim. mielenterveyskuntoutujat, asperger-taustaiset, vammaiset, vaikeasti kommunikoivat henkilöt.
- Miten suhtautua monimuotoisiin sairauksiin ja vammoihin?
- Mitä oikeasti vaatii olla mielenterveyskuntoutujan ystävä? Miten suojautua mahdollisissa vaikeissa tilanteissa?

Vanhustenhoitoon liittyvät asiat:

- Huonokuntoisten vanhusten ohjaaminen.
- Mitä tapahtuu, kun vanhus ei pysty olemaan enää kotona, eikä halua muuttaa pois? Mitä vapaaehtoinen voi tehdä tilanteessa?

Muita aiheita:

- Mitä asiakkaan kanssa voi tehdä kahdestaan tai ryhmässä? Mistä ystävän kanssa voi jutella, kun aiheet loppuvat?
- Apuvälineiden käyttö: pyörätuolit, ym.
- Omat voimavarat ja loppuun palaminen.
- EA-koulutus ystäville.
- Sosiaalinen media.
- Oma koulutus ystävälittäjille
- Valtakunnallinen ystävälittäjille suunnattu koulutus.

5.12 Johtaminen ja organisointi ystävälitystoiminnassa

Halusin opinnäytetyössäni tuoda esiin myös johtamisen näkökulmaa ystävälitystoiminnassa. Kerroin edellisessä luvussa piirin ja osaston osuudesta toiminnassa, joten tässä luvussa keskityn itse ystävälittäjään johtajana. Eräs välittäjä toi esiin, ettei aloittaessaan ystävälittäjänä ymmärtänyt kuinka paljon toimessa tarvitaan johtamistaitoja, se selvisi vasta myöhemmin (F). Ystävälittäjän toimessa johtaminen näkyy niin asioiden johtamisena ja resurssien yhteen tuomisena, kuin ihmisten johtamisena, ohjaamisena ja kannustamisena (Karreinen ym. 2010, 93).

Ystävälittäjälle kuuluu vapaaehtoisten johtamisessa juuri se Lundbomin ja Herrasen (2011) mainitsema tukisuhteiden koordinointi ja vapaaehtoisten ohjaaminen, sekä tukena ja apuna oleminen. Osa haastateltavista toi myös tutkimushaastattelussa esiin välittäjän toimeen liittyvän vahvasti johtamista ja organisointia (D, F, H). Ystävälitykset ovat yhteydessä monien vapaaehtoisten ja monien asiakkaiden kanssa. Välittäjä kuuntelee ensin molempien tarpeet ja toiveet, ja sitten koordinoi heistä ystäväpareja sen mukaan. Välittäjän tulee olla organisointikykyinen ja hahmottaa toiminnan kokonaisuus, jotta toiminta onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla. Ystävälittäjä hoitaa myös verkostoitumista ja suhteiden ylläpitämistä yhteistyötahojen kanssa, sekä rekrytointia, tiedottamista ja seuranta, missä johtamistaidot voivat näkyä.

Johtaminen korostuu isommissa ystävävälityksissä, koska vapaaehtoisia ja asiakkaista on enemmän, siis tekemistä on enemmän. Kerroin aiemmin jo näistä monen välittäjän ylläpitämässä ystävävälityksissä olevista vastuuhenkilöistä. Vastuuhenkilön toimessa johtaminen korostuu entistä enemmän, kun täytyy koordinoida myös välittäjäryhmää vapaaehtoisten ystävien ohella. Vapaaehtoisvoimin toimivassa välityksessä johtamisasiasta huolimatta tulee muistaa, että toimitaan tavallisen ihmisen taidoin!

Johtajuuden lisäksi muita taitoja, mitä ystävävälittäjältä vaaditaan, on haastattelujen mukaan muun muassa ihmistuntemus ja kuuntelemisen taito, joustavuus ja omaaloitteisuus, sekä helposti lähestyttävyyys ja avoimuus. Lisäksi vastuuntunto ja asiallisuus ovat tärkeitä muistettavia sekä ammattimaisuus esimerkiksi siinä mielessä, että osaa jättää ne kuulemansa rankat jutut taakseen (E, F). Haastateltavat korostivat ystävävälitystoiminnan olevan asiakas- ja vapaaehtoislähtöistä toimintaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Toin opinnäytetyön alkupuolella esiin Juho Saaren näkemyksen yksinäisyyden tilasta, jonka mukaan yksinäisyys on eräitä suurimpia ongelmia yhteiskunnassamme. Pysyykö Suomen Punainen Risti ystävätoiminnallaan vastaamaan yksinäisyyden haasteeseen? Ystävätoiminnan tukipiste 2012–2014 projektisuunnitelman mukaan Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin alueella toimii noin 2000 vapaaehtoista ystävätoiminnassa, ja he vaikuttavat yli 2300 ihmisen elämään. Nämä luvut kertovat, että ystävätoiminnalla on vaikutusta moniin ihmisiin. Suomen Punaisen Ristin ystävätoiminta helpottaa monien ihmisten yksinäisyyttä koko Suomessa ja sillä on tärkeä rooli yhteiskunnassa hyvinvoinnin lisäämiseksi. Eräs välittäjä kertoi haastattelussa, että Punainen Risti taustalla auttaa ihmisiä avautumaan ja luottamaan (G).

Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri on 2006-vuonna tehdyn pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan selvityksen jälkeen tehnyt paljon ystävätoiminnan kehittämiseksi. Pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan tukipiste 2009–2011 -projektin vaikutukset vastuuvapaaehtoisten tukemisessa heijastuu myös nykyhetkeen ja opinnäytetyöhöni. Opinnäytetyössä näkyy osin toiminnan kehittyminen entisestä ja opin-

näytetyö tukee myös Pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan tukipiste -projektin saavutuksia. Mutta ajatuksena on tuoda esiin toimintaan vielä kuuluvia haasteita ja kehittämiskohteita. Punainen Risti on keskittynyt ystävätoiminnan kehittämiseen ja kehittäminen jatkuu yhä ystävätoiminnan tukipiste 2012–2014 -projektin myötä. Ystävätoiminnan tulevaisuus näyttää erittäin hyvältä, koska kehittämiseen panostetaan.

6.1 Ystävävälitysten suurimmat haasteet ja kehittämisenkohteet

Ystävätoiminnassa on vielä kehittämistä, mutta pääsääntöisesti ystävätoiminta toimii ihan hyvin eri alueilla. Perusajatus, eli ystävän välittäminen yksinäiselle ja yksinäisyyden lievittäminen, toimii jokaisessa välityksessä omassa mittakaavassaan. Jokaisella välityksellä on kuitenkin myös omat haasteensa. Opinnäytetyölläni halusin tuoda esiin ystävävälitystoimintaan liittyviä haasteita sekä välittäjien kokemuksia suurimmista tarpeista ja toiveista. Esittelin Ystävävälitystoiminnan nykytilanne -luvussa tutkimusaineistossa esiin tulleita aiheita. Eri välityksissä saattoi olla hieman erilaisia tarpeita ja esiin tuli monia tärkeitä asioita. Välittäjät kertoivat myös välitystoimintaan liittyviä konkreettisia kehittämis ehdotuksia, joista kerron opinnäytettyössä pitkin matkaa. Poimin nyt vielä tähän lukuun kaikkein ajankohtaisimmat aiheet ja kehittämisen kohteet, sekä samalla tuon esiin Punaisen Ristin mahdollisuudet vastata haasteisiin. Tulosten perusteella kolme seuraavaa toivetta erottuivat kaikkein selkeimmin:

1. Välityksissä tarvitaan lisää vapaaehtoisia ystäviä. Rekrytointia tulisi tehostaa.

Eli ensimmäinen selkeä haaste on siinä, että vapaaehtoisia ei ole riittävästi tarpeeseen nähden. Yksinäisiä ihmisiä on todella paljon yhteiskunnassamme, mikä tekee ystävätoiminnan vapaaehtoisten tarpeesta suuren. Yksinäisyys näkyy Suomen Punaisen Ristin ystävävälityksissä eri alueilla eri tavoin. Jossain ystävävälityksissä saatataa asiakkaiden sekä vapaaehtoisten määrät olla tasapainossa, ja jossain ne taas voivat heittää rajustikin. Ajatellen ystävätoimintaa yleisesti ja valtakunnallisesti, yksinäisiä ihmisiä on paljon, mikä tekee toiminnasta todella tärkeää ja sen myötä myös vapaaehtoisten tarve on todella suuri.

Välityksissä tarvitaan siis lisää vapaaehtoisia ystäviä, sekä jossain määrin myös uusia ystävävälittäjiä. Tähän uusien vapaaehtoisten tarpeeseen liittyy vahvasti rekrytointi ja motivointi. Jotta uusia vapaaehtoisia saataisiin toimintaan mukaan, täytyy rekrytointia tehostaa. Rekrytoinnissa on hyvä huomioida myös ihmisten erilaiset motivointitekijät. Olisi tärkeä miettiä, miten vapaaehtoiset saataisiin sitoutumaan Punaisen Ristin ystävätoimintaan. Tutkimushaastatteluissa ystävävälittäjät toivat esiin, että heitä motivoivat onnistumisen kokemukset sekä auttamisen halu. Myös toiminnan taustalla olevia arvoja pidettiin eräänä tärkeänä motivointitekijänä.

Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri on tehnyt ja tekee edelleen työtä vastatakseen tähän tarpeeseen ja saadakseen mukaan lisää vapaaehtoisia. Ystävätoiminnan tukipiste 2012–2014 -projektin tavoitteisiin kuuluu muun muassa toiminnan tunnettavuuden lisääminen ja mukaan tulemisen kynnyksen madaltaminen, jonka myötä tavoitteena olisi saada mukaan uusia eri-ikäisiä ja -taustaisia vapaaehtoisia. Projektisuunnitelman mukaan muun muassa rekrytointia internetin kautta lisätään, sekä peruskursseja järjestetään paljon. (Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014.) Punainen Risti pyrkii tehostamaan rekrytointia toiminnan parantamiseksi, jotta tulevaisuudessa toimintaan löytyisi paljon uusia vapaaehtoisia ystäviksi ja ystävävälittäjiksi.

2. Välittäjät kaipaavat koulutusta haastavien asiakkaiden kanssa toimimiseen.

Todella selkeästi suureksi haasteeksi ystävätoiminnassa nousi mielenterveyspotilaat sekä muut haastavat asiakkaat ja niiden kohtaaminen. Välittäjän voi olla vaikea arvioida esimerkiksi mielenterveyskuntoutujan kuntoa ja sitä onko hän soveltuvainen Punaisen Ristin ystävätoiminnan asiakkaaksi vai tulisiko hänet ohjata toisiin palveluihin. Ystävävälittäjät ovat vapaaehtoisia ja toimivat tavallisen ihmisen taidoin, joten heillä ei välttämättä ole minkäänlaista tarkempaa tietoa, miten mielenterveyskuntoutujien kanssa tulisi toimia. Ystävävälittäjät ovat tärkeässä roolissa, kun heidän tulee ajatella niin asiakkaiden kuin vapaaehtoisten etua ystäväpareja yhdistäessä.

Välittäjät toivoivat paljon koulutuksia haastavien asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän kanssa toimimiseen. Tarkemmat koulutustoiveet löytyvät luvusta, jossa käsitellään piirin ja osaston antamaa tukea ystävätoiminnalle. Koulutus olisi hyväksi niin välittäjil-

le kuin vapaaehtoisille ystävillekin. Haastavienkin asiakkaiden kanssa on hyvät mahdollisuudet toimia, kun vapaaehtoinen tuntee itse pystyvänsä siihen. Punaisen Ristin olisi hyvä antaa jonkinlaista koulutusta aiheeseen liittyen, jotta vapaaehtoiset saavat varmuutta toimintaansa. Välittäjillä olisi tärkeä olla tietämystä aiheesta pystyäkseen paremmin kohtaamaan asiakkaita puhelimitse, sekä arvioimaan heidän tarpeita ja sopivuutta ystävätoimintaan. Mielenterveyskuntoutujat kuitenkin usein voivat usein olla niitä yksinäisiä henkilöitä, jotka sitä ystävän tukea kaipaavat.

Ystävätoiminnan tukipiste 2012–2014 projektisuunnitelmassa kerrotaan, että vapaaehtoisille tulisi antaa enemmän ammatillista tukea. Projektisuunnitelmassa tuodaan esiin, että tuki ei vielä ole riittävää ja korostetaan ystävätoiminnan vastuuhenkilöiden (ystävävälittäjät, ryhmänohjaajat, ym.) tukemista, kun he voivat kohdata hyvin haastavia tilanteita tehtävässään. Tukipisteen myötä Punaisella Ristillä on mahdollisuus muun muassa tarjota paremmin koulutusta, työnohjausta ja yksilöllistä tukea haastavien asiakkaiden ja tilanteiden käsittelyyn. (Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014.) Punaisella Ristillä on halu toiminnan kehittämiseen ja on tietoinen toiminnan haastavuudesta, joten tämän haastavien asiakkaiden haasteen lieventäminen on hyvin mahdollista.

3. Yhden hengen ystävävälityksissä kaivataan lisää tukea/ lisää välittäjiä.

Eräs tärkeä asia, joka tutkimusaineistossa nousi esiin, oli nämä yhden ystävävälittäjän vastuulla olevat välitykset. Osa välittäjistä koki yksin toimimisen heikkoudeksi ja haasteeksi, mutta osalla se kuitenkin toimi ihan hyvin pienien asiakas- ja vapaaehtoismäärien vuoksi. Se, mikä yksin toimivilta välittäjiltä puuttuu, on se oma tukiverkko. Välittäjä hoitaa kaiken itse eikä ajatusten vaihdolle ole mahdollisuutta. Haastatteluisissa isojen välitysten välittäjät kertoivat, että pitävät sitä välittäjäporukkaa kaikkein tärkeimpänä tukiverkkona itselleen. Yksin toimivalla ei ole samalaista vertaistuen mahdollisuutta. Myös ystävävälittäjäksi palkatut työntekijät tarvitsevat tukea toimintaansa yhtä lailla kuin vapaaehtoisetkin, kun toimivat yksin. Ystävätoiminnassa voi tulla rankkoja asioita eteen, ja kuten vapaaehtoisten ystävien on tärkeä saada purkaa asioita, niin on myös ystävävälittäjän, oli hän sitten vapaaehtoinen tai työntekijä.

Ystävätoiminnan tukipisteen olisi tarkoitus vastata tähän tuen tarpeeseen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirissä. Tukipiste tuo mahdollisuuden muun muassa ohjattujen vapaaehtoistapaamisten järjestämiseen, työnohjaukseen ja yksilölliseen tukeen (Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014). Liittyen ohjattujen vapaaehtoistapaamisten järjestämiseen, yhdeltä ystävävälittäjältä tuli idea pienempien ystävävälitysten yhdistämistapaamisista. Tapaamisten ajatuksena olisi juuri vertaistuki ja kokemuksien jakaminen samankaltaisten välitysten kesken. Ehdotuksena keskushallinnolle, että voisi kutsua pienet välitykset verkostoitumaan ja kehittämään toimintaa yhdessä. Tapaamisten myötä yksin toimivat välittäjät saisivat myös ympärilleen sitä tukiverkkoa. Tämä oli mielestäni erittäin hyvä ystävävälittäjältä esiin tullut kehittämisidea. Osa välittäjistä koki tällaiset tapaamiset hyväksi ajatukseksi myös koko piirin alueelle sekä valtakunnallisestikin.

Yksin tekemisen haasteeseen voi vaikuttaa myös rekrytoimalla välitykseen lisää ystävävälittäjiä. Ystävävälittäjiä kaivataan lisää niin pienissä kuin suuremmissakin välityksissä, kuten vapaaehtoisia ystäviäkin. Toisaalta joissain pienissä ystävävälityksissä voi olla liikaa, jos on enemmän kuin yksi ystävävälittäjä. Piirin antama tuki välittäjille on todella tärkeää, toiminnan onnistumisen ja välittäjän jaksamisen kannalta.

Edellä mainitut tarpeet olivat tutkimusaineiston perusteella tämän hetkisiä ystävävälitystoiminnan suurimpia ja puhututtavimpia asioita. Näiden lisäksi tutkimusaineistossa tuli esiin monia muita tärkeitä ja huomioontotettavia asioita, kuten esimerkiksi vastuuhenkilön tärkeys isoissa ystävävälityksissä, palautteen tärkeys vapaaehtoisten motivoinnissa, sekä aikataulujen tuomat haasteet. Lisäksi tutkimusaineistosta nousi esiin huoli oman toimitilan puutteesta ja vapaaehtoisten miesten puute sekä piiriltä toivottiin myös hieman enemmän käytännön tukea itsenäiseen toimintaan. Näistä muista aiheista voi lukea lisää Ystävätoiminnan nykytilanne -luvusta. Nostan tässä vielä tarkempaan esittelyyn yhden tutkimushaastatteluissa esiin nousseen aiheen:

4. Välitystoiminnassa kaivataan valtakunnallisten suuntaviivojen tarkennusta.

Halusin tuoda tämän ystävävälitystoiminnan suuntaviivojen tarpeen esiin, koska se on tärkeä aihe, mutta siitä näkyy myös pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehitys. Tutkimushaastatteluissa selkeää toivetta suuntaviivojen tarkennukseen tuli ainoas-

taan pääkaupunkiseudun ulkopuolelta, mikä viittaa siihen, että Ystävätoiminnan tukipiste 2009–2011 -projekti on onnistunut selkeyttämään toiminnan suuntaviivoja ja linjauksia pääkaupunkiseudulla, kuten Vainiomäki (2011) toi projektiarvioinnissaan esiin. Olisi hyvä saada ystävävälitykset seuraamaan näitä suuntaviivoja myös muualla Helsingin ja Uudenmaan piirissä, sekä piirin ulkopuolella valtakunnallisesti.

Ystävävälittäjät pitävät hienona ominasuutena toiminnassa sitä, että välityksien ei tarvitse toimia täysin saman konseptin mukaan, vaan välittäjät voivat muokata toiminnasta omanlaisensa. Välittäjät toivat esiin välityksillä olevan niin erilaiset lähtökohdat toiminnan järjestämiseen, ettei toiminnan olisi mahdollista olla täysin samanlaista joka paikassa. Kuitenkin he pitivät tärkeänä myös sitä, että toiminnassa jotenkin näkyisi sen olevan Punaisen Ristin valtakunnallisesti toimivaa ystävätoimintaa, eli kaikissa välityksissä tulisi olla jotkut tietyt yhdistävät piirteet. Ystävätoiminnan tukipisteen ajatuksena on tarjota tukea myös valtakunnalliseen kehittämiseen, joten Helsingin ja Uudenmaan piirin aikaansaannoksia voisi hyödyntää muuallakin (Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014).

6.2 Opinnäytetyön hyödynnettävyys

Opinnäytetyötä olisi tarkoitus hyödyntää ainakin Helsingin ja Uudenmaan piirin ystävätoiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyöhön tulee myös valtakunnallista näkökulmaa, kun tutkimushaastatteluihin osallistui ystävävälittäjiä, tilaajatahon alueen lisäksi, myös kahden muun piirin alueelta. Ystävävälitykset ovat kaikki erilaisia ja opinnäytetyössäni käsittelin asioita paljolti näiden eroavaisuuksien kautta. Tulokset ovat siis jossain määrin verrattavissa myös muiden alueiden välityksiin, vaikka ne eivät olisi-kaan samanlaisia kuin tutkimushaastatteluihin osallistuneet välitykset. Toki erilaiset alueet voivat luoda erilaisia haasteita, mutta kaikilla ystävävälityksillä on sama määränpää, yksinäisyyden ja eriytyneisyyden lievittäminen, joten voisi kuvitella kaikkien kohtaavan osittain myös samanlaisia haasteita toiminnassaan. Yksinäisyys on suuri ongelma, joka koskettaa ihmisiä kaikkialla. Uskon, että opinnäytetyössäni esiin nostetut haasteet ja tarpeet olisi hyvä huomioida myös valtakunnallisesti.

LÄHTEET

Auttaminen iloa: Palvelevan vapaaehtoistoiminnan opas. Helsinki: Eläkelitto ry.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Harju, Aaro (toim.) 2007. Kansalaistoiminnan kätketty aarre. Vantaa: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi.

Harju, Aaro 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Harju, Aaro 2003. Yhteisellä asialla, kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri (toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä Sivistysliitto ry.

Lundbom, Pia & Herranen, Jatta (toim.) 2011. Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C. Oppimateriaaleja 24, 2011.

Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, Kaarina 2005. Toiminnallinen vaikuttaminen. Maallikkous vuorovaikutuksen energialähteenä. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 277–304.

Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005a. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Peltonen, Tuomo 2007. Johtaminen ja organisointi. Teemoja, näkökulmia ja haasteita. Keuruu: KY-Palvelu Oy.

Raninen, Anna & Raninen, Tarja & Toni, Ilpo & Tornaеus, Göran 2008. Mathildan muodonmuutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy 2007.

Saari, Juho 2009. Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki: WSOYpro Oy.

Vilkkä, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Yeung, Anne Birgitta 2005a. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivatiota? Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 104–125.

Yeung, Anne Birgitta 2005b. Tutkimustyökaluja vapaaehtoismotivaation mysteeriiin. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 83–103.

Yeung, Anne Birgitta 2007. Teoksessa: Harju, Aaro (toim.) Kansalaistoiminnan kät-ketty aarre. Vantaa: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi, 152–165.

Helsingin kaupunki. Viitattu 25.11.2013. http://www.hel.fi/hki/Helsinki/fi/Helsinki-tietoa+ja+linkkej_

Hyvinkään kaupunki. Viitattu 25.11.2013. <http://www.hyvinkaa.fi/fi/Muut-sivut/Nopeat-hyodylliset/Vikailmoitus--ja-paivystysnumerot/>

Mikä on Suomen Punainen Risti? Viitattu 6.11.2013. <http://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Sipoo. Viitattu 25.11.2013. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Sipoo>

Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Kansalaisyhteiskunta. Viitattu 13.11.2013. http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/vapaaehtoistoiminta_osana_kansalaisyhteiskuntaa_-_ihanteita_vai_todellisuutta

Ystäväläytykset pääkaupunkiseudulla ja Uudellamaalla. Viitattu 21.11.2013. <http://rednet.punainenristi.fi/node/4481>

Kuva 1. Timanttimali.

http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/files/143/237/yeung_kuvio1.jpg

Vainiomäki, Jemina 2011. Ystävätoiminnan tukipiste- monen mahdollistaja, Ystävätoiminnan tukipiste projektin 2009-2011 arviointi. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Yhteisöpedagogi (AMK) - Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelman opin-näytetyö.

Ystävyyys ei tunne rajoja. Ystävätoiminnan peruskurssin opetusmateriaali selkokielellä. Suomen Punainen Risti, Helsingin ja Uudenmaan piiri 2011.

Ystävän tueksi. Apua ja tukea Punaisen Ristin ystävätoimijoille Pääkaupunkiseudulla. Suomen Punainen Risti, Helsingin ja Uudenmaan piiri.

Ystävätoiminnan tukipiste - Projektisuunnitelma 2012–2014. Suomen Punainen Risti, Helsingin ja Uudenmaan piiri.

Ystävävälityksen ohjeet 2013. Suomen Punainen Risti, Helsingin ja Uudenmaan piiri. Luonnos 28.11.2013.

Ystävävälityskierroksen yhteenveto ja Arvio välityksen nykytilanteesta (SWOT-analyysi). Ystävätoiminnan tukipiste, Jemina Vainiomäki & Outi Mustonen kevätkausi 2013.

Espoo-Kauniaisten ystävävälityksen haastattelu. Ystävävälittäjä Ulla-Maija Keränen. 5.9.2013.

Helsingin ystävävälityksen haastattelu. Ystävävälittäjät Elina Pihlaja & Victoria Wenlin-Pietiläinen. 9.9.2013.

Hyvinkään ystävävälityksen haastattelu. Ystävävälittäjä Eeva-Liisa Mehtonen. 4.9.2013.

Jyväskylän ystävävälityksen haastattelu. Ystävävälittäjä Henna Jalosalmi. 19.9.2013.

Karjaan ystävävälityksen haastattelu. Ystävävälittäjät Ingrid Hollmerus-Nilsson & Kristina Tenlenius. 24.9.2013.

Kokkolan ystävävälityksen haastattelu. Toiminnanohjaaja Leena Koivusaari. 30.7.2013.

Nuori nuorelle -ystävävälityksen haastattelu. Ystävävälittäjä Cecilia Fortelius. 16.10.2013

Sipoon ystävävälityksen haastattelu. Ystävävälittäjä Marja Björkell. 26.9.2013.

Tampereen ystävävälityksen haastattelu. Ystävävälittäjät Ritva Aurola, Pirjo Kalpio & Marja Puomio. 14.8.2013.

LIITTEET

Haastattelu ystävävälitystoiminnan nykytilanteesta

1. Välitys – Millainen on juuri teidän ystävävälitys?
 - a) Mitä välityksen toimintaan kuuluu?
 - b) Montako välittäjää välityksessä on?
 - c) Millä nimikkeellä toimii?
 - d) Kauanko välittäjä on toiminut välityksessä?
 - e) Toimiiko välitys vapaaehtoisvoimin vai työntekijävetoisesti?
 - f) Millaiset toimitilat välityksellä on? Ovatko välittäjät tyytyväisiä niihin?
 - g) Millaiset työvälineet välityksellä on?
 - h) Kuinka laajalla alueella välitys toimii?
 - i) Kuinka paljon alueella on vapaaehtoisia ystäviä?
 - j) Miten pidätte kirjaa vapaaehtoisista ja asiakkaista? Miten rekisteri, seuranta ja raportointi toimivat?
 - k) Millä tavoin välitys pitää yhteyttä vapaaehtoisiin ystäviin?
 - l) Teettekö yhteistyötä muiden ystävävälityksien kanssa? Olisiko hyvä?
 - m) Toimiiko välitys yhteistyössä joidenkin muiden tahojen kanssa? Miten?
 - n) Miten hoidatte toiminnan mainontaa, tiedottamista, rekrytointia?
 - o) Onko välityksen toimintaan varattu rahaa, suunniteltu budjettia? Riittääkö?
 - p) Miten monikulttuurisuus näkyy ystävävälityksessänne?
2. Miten välittäjä työskentelee käytännössä? Miten toimintaa tulee ohjata ja organisoida?
3. Miten olette yhteydessä asiakkaisiin? Millaisia menetelmiä käytätte?
4. Kuinka kauan kestää, että ystävä löytyy tukea tarvitsevalle?
5. Kuinka paljon välityksenne on välittänyt ystäviä kuukauden/vuoden/olemassa olonsa aikana?
6. Hyödynnetäänkö välityksessä välittäjien vahvuuksia ja tietoutta? Pääseekö työskentelyssä toteuttamaan itseään?
7. Millaisia haasteita olette kohdanneet toiminnassanne?
8. Millaisia onnistumisia olette kokeneet välityksessänne?
9. Mikä välityksessä ei toimi? Missä olisi parannettavaa?
10. Mikä välityksessänne toimii hyvin?

11. Millainen on laadukas ja onnistunut ystävävälitys?
12. Mitä asioita edellytetään ystävävälittäjältä, jotta hän olisi hyvä työssään?
13. Mikä motivoi sinua toimimaan ystävävälittäjänä?

14. Mitä hyviä/huonoja puolia koet siinä, että välitystoiminta on vapaaehtoistoimintaa?
15. Mitä hyviä/huonoja puolia koet siinä, että välitystoiminta on työntekijävetoista?
16. Pitäisikö ystävävälityksessä olla palkattu työntekijä vapaaehtoisten rinnalla?
17. Mitä mieltä siitä, kun eri alueiden ystävävälityksissä toimintatavat voivat vaihdella?
Onko hyviä/huonoja puolia?
18. Mitä yleensä välitystoiminnassa voisi tehdä paremmin? Kuka tai mikä taho voisi toimia paremmin?

19. Oletko käynyt koulutuksen ystävävälittäjän toimeen? Mitä mieltä olet saamastasi koulutuksesta?
20. Mistä saat tukea ja apua tarvittaessa? Miten koet ohjauksen ja tuen?
21. Miten ystävävälittäjät kokevat vapaaehtoistoiminnan organisoinnin ja johtamisen osastossa?
22. Miten ystävävälittäjät kokevat vapaaehtoistoiminnan ohjauksen piiristä?
23. Millaista ohjausta ja tukea välittäjät vielä kaipaisivat?
24. Järjestetäänkö ystävävälittäjille jonkinlaisia välittäjätapamisia?
25. Voisiko SPR tarjota vielä jotain apua ystävävälitystoimintaan? Mitä?

26. Mitä välittäjä saa toiminnasta itselleen?
27. Koetteko, että välittäjiä palkitaan tarpeeksi?
28. Onko välityksessä noussut ilmi kehittämisajatuksia tulevaisuutta ajatellen?
29. Onko vapaaehtoisilta ystäviltä tullut palautetta välityksen toiminnasta? Millaista?
30. Millaisena näet ystävävälityksen tulevaisuuden 10 vuoden kuluttua?
31. Mitä vinkkejä antaisit toisille välittäjille?